



BARREAU DU HAUT-CANADA

***Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario :* Guide d'élaboration d'une politique d'accessibilité des services à la clientèle**

Novembre 2011

Table des matières

I. Introduction.....	4
II. Aperçu des principes juridiques	7
A. Application.....	7
1. Détermination du nombre d'employés	7
B. Définition de client.....	8
C. Définition de handicap.....	8
D. Relation avec les autres lois et les règlements.....	9
E. Obligation d'adopter des politiques, des pratiques et des procédures.....	9
F. Utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels personnels et autres mesures favorisant l'accès.....	11
G. Communications	11
H. Personnes de soutien.....	13
1. Définition de personnes de soutien	13
2. Application	13
3. Confidentialité.....	14
I. Animaux d'assistance.....	15
1. Définition d'animaux d'assistance.....	15
2. Application	16
J. Cas où la règle s'applique et preuves documentaires : personnes de soutien et animaux d'assistance.....	16
1. Lieux	16
2. Documentation à fournir : cabinets comptant 20 employés ou plus ...	17
K. Avis de perturbation du service	17
L. Formation	18
1. Personnes qui reçoivent la formation	18
2. Contenu de la formation.....	18
3. Organisation de la formation.....	19
4. Calendrier de la formation	19

M.	Processus de rétroaction.....	19
	1. Type de processus	20
N.	Application des normes	20
O.	Listes de contrôle de la conformité.....	20
P.	Exigences imposées aux cabinets de moyenne et de grande taille.....	21
	1. Avis à la clientèle	21
	2. Communication de l'information.....	22
Q.	Exemple de politique.....	23
	1. Objet et engagement.....	23
	2. Définitions	24
	3. Application de la politique.....	24
	4. Offre de produits et de services aux personnes handicapées.....	25
	5. Personnes de soutien.....	25
	6. Animaux d'assistance	26
	7. Avis de perturbation temporaire.....	26
	8. Formation du personnel.....	26
	9. Processus de rétroaction	27
	10. Modifications de la présente politique ou d'autres politiques.....	27
	11. Questions sur la présente politique.....	27
	12. Tenue de documents	28

I. Introduction

En 2005, la *Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « *Loi* »)¹ a été adoptée afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Son objectif est de rendre l'Ontario accessible à tous, y compris les personnes handicapées, d'ici 2025².

La *Loi* contient des dispositions prévoyant l'élaboration et l'adoption de règlements qui ont établi ou établiront des « normes d'accessibilité » que les cabinets juridiques doivent adopter. Les « normes d'accessibilité » porteront sur les cinq aspects suivants :

- service à la clientèle;
- transport;
- information et communications;
- emploi;
- milieu bâti.

Le règlement intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Normes de service à la clientèle)*³ a été adopté en 2007 en vertu de la *Loi*⁴, et entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2012 pour les fournisseurs de biens et de services.

Dans le cadre d'une série de guides élaborés par le Barreau du Haut-Canada (le « Barreau »)⁵ pour aider les cabinets juridiques⁶ (y compris les fournisseurs de services juridiques, les cabinets parajuridiques, les cliniques d'aide juridique, les services du

¹ L.O. 2005, chap. 11.

² L'objet de la *Loi* est énoncé ainsi à l'article 1: « Étant donné qu'il a toujours existé de la discrimination envers les personnes handicapées en Ontario, la présente loi a pour objet de favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant : a) d'une part, l'élaboration, la mise en oeuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025; b) d'autre part, la participation des personnes handicapées, du gouvernement de l'Ontario et des représentants d'industries et de divers secteurs économiques à l'élaboration des normes d'accessibilité. »

³ Règl. de l'Ont. 429/07 [*Normes de service à la clientèle*].

⁴ *Loi*, *supra*, note 1.

⁵ Les guides du Barreau sont affichés en ligne à l'adresse <http://rc.lsuc.on.ca/jsp/equity/policies-publications-reports.jsp?language=fr>

⁶ Dans le présent document, l'expression « cabinet juridique » inclut les fournisseurs de services juridiques, les cabinets parajuridiques, les cliniques d'aide juridique, les services du contentieux et les organisations juridiques sans but lucratif.

contentieux et les organisations juridiques sans but lucratif) à se doter de leurs propres ressources, le Barreau a élaboré le présent *Guide d'élaboration d'une politique d'accessibilité des services à la clientèle* (le « guide »). Ce guide a pour but d'aider les cabinets juridiques à se doter des ressources nécessaires pour respecter les *Normes de service à la clientèle*.

Les *Normes de service à la clientèle* définissent un fournisseur comme étant « toute personne ou organisation qui fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers et qui compte au moins un employé en Ontario⁷ ». Cela inclut les cabinets juridiques de l'Ontario. Les cabinets juridiques et la profession d'avocat rendent une grande variété de services aux membres du public, par exemple :

- des rencontres avec les clients;
- des services juridiques corporatifs aux clients;
- la représentation des clients devant les tribunaux administratifs et judiciaires;
- le maintien de relations professionnelles avec d'autres avocats et des parajuristes;
- la prestation de programmes d'éducation;
- la tenue d'activités sociales et de développement des affaires.

Les *Normes de service à la clientèle* s'appliquent à tous les services fournis au public et à des tiers.

Les *Normes d'accessibilité intégrées*⁸ ont également été adoptées et sont en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2011. Elles prescrivent les normes d'accessibilité qui concernent l'information et les communications, l'emploi et le transport. Les *Normes d'accessibilité intégrées* ont amené un changement notable de l'état du droit concernant les droits de la personne et l'accessibilité, qui touche non seulement les pratiques en matière de ressources humaines, mais aussi la manière dont les organisations de l'Ontario traitent les affaires.

Notamment, les organisations du secteur privé, telles que les cabinets juridiques, doivent établir des politiques et des plans en matière d'accessibilité, en plus de prendre en compte les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations. Il leur incombe également de dispenser une

⁷ *Normes de service à la clientèle, supra*, note 3, au par. 1(1).

⁸ Règl. de l'Ont. 191/11.

formation sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « *Code* »)⁹ en ce qui concerne les personnes handicapées.

Les organisations du secteur privé, y compris les cabinets juridiques, devront se conformer aux dispositions pertinentes des *Normes d'accessibilité intégrées* au plus tard le 1^{er} janvier 2014, sauf quelques dispositions qui entrent en vigueur le 1^{er} janvier 2012¹⁰. Un guide visant à aider les cabinets juridiques à appliquer les *Normes d'accessibilité intégrées* sera également élaboré pour la profession.

Le présent guide n'est à jour qu'à la date de sa rédaction. En rédigeant une politique, les cabinets devraient s'assurer de respecter la législation et la jurisprudence pertinentes et à jour. Il faut tenir compte de tout changement apporté à la législation et à la jurisprudence.

Les cabinets doivent remarquer que la *Loi* n'abolit pas ni ne remplace les exigences prescrites par le *Code*. Elle ne supprime pas non plus les obligations prévues par le *Code de déontologie*¹¹, le *Code de déontologie des parajuristes*¹² et le *Code*. Il est faux de croire que, parce qu'il faut respecter la *Loi* et ses normes, les règles de déontologie des avocats et des parajuristes ainsi que le *Code* ne s'appliquent pas.

Les divisions du guide sont les suivantes :

- aperçu des principes juridiques;
- manière dont les cabinets juridiques devraient considérer l'exemple de politique;
- exemple de politique.

⁹ L.R.O. 1990, chap. H.19.

¹⁰ La conformité aux articles suivants doit être réalisée au plus tard le 1^{er} janvier 2012 : « l'organisation qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public les fournit sur demande dans un format accessible, et ce dès que cela est matériellement possible. » (*Supra* note 8, à l'art. 13)

Des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail doivent être fournis aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. *Supra* note 8, à l'art. 27.

¹¹ Adopté par le Conseil du Barreau du Haut-Canada le 22 juin 2000, entré en vigueur le 1^{er} novembre 2000, modifications actuelles au 28 avril 2011.

¹² Adopté par le Conseil du Barreau du Haut-Canada le 29 mars 2007, entré en vigueur le 1^{er} mai 2007, modifications actuelles au 28 avril 2011.

II. Aperçu des principes juridiques

A. Application

Les *Normes de service à la clientèle* s'appliquent aux organisations désignées du secteur public et à « toute autre personne ou organisation », y compris les cabinets juridiques, « qui fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers et qui compte au moins un employé en Ontario ». Elles ne s'appliquent pas aux services fournis à l'interne dans un cabinet juridique (services aux employés).

Les *Normes de service à la clientèle* contiennent des exigences additionnelles applicables aux cabinets juridiques comptant 20 employés ou plus mais pas aux cabinets juridiques plus petits, comme l'explique la section du présent guide intitulée « Exigences imposées aux cabinets de moyenne et de grande taille ».

1. Détermination du nombre d'employés

Afin de déterminer si une organisation compte 20 employés ou plus, un employé est considéré comme étant une personne liée à l'employeur par une relation de travail et inclut le personnel de soutien, les parajuristes, les adjoints juridiques et les associés. Pour déterminer si quelqu'un a le statut d'employé dans le cabinet, il faut examiner sa situation particulière. En général, les points à examiner sont de savoir si le cabinet paie un salaire ou un traitement à l'employé, décide quel travail lui est confié et a le droit de superviser les détails du travail.

Il faut compter tous les employés à plein temps, à temps partiel et contractuels quand on détermine si l'organisation compte 20 employés ou plus. En général, les bénévoles et les entrepreneurs indépendants ne sont pas comptés.

Les cabinets juridiques sont encouragés à consulter les guides du ministère des Services sociaux et communautaires quand ils déterminent s'ils ont 20 employés ou plus, particulièrement dans le cas des partenariats ou des corporations¹³.

¹³ *Guide : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Toronto : Ministère des Services sociaux et communautaires, avril 2009), p. 15. « Si vous êtes à votre compte, en tant que propriétaire unique ou en partenariat, vous ne devriez pas vous compter comme employé(e) quand vous déterminez combien vous avez d'employés. Dans ce cas, tout partenaire commercial que vous pouvez avoir ou vous-même n'êtes pas des employés. [...] Si vous avez votre propre entreprise et qu'elle est constituée en personne morale, vous êtes probablement une employée ou un employé de la société avec vos autres employés. » [Guide : Normes d'accessibilité.]

B. Définition de client

En général, un client est toute personne qui se procure les biens et les services d'une société. Les *Normes de service à la clientèle* prévoient que les normes s'appliquent aux organisations qui fournissent des biens et des services aux « membres du public ou à d'autres tiers ». Dans le contexte des services juridiques, on parle habituellement de « clients ». Dans le présent guide, les termes « client » et « clientèle » désignent les personnes handicapées qui se procurent les biens et les services des cabinets juridiques.

C. Définition de handicap

La définition de « handicap » dans la *Loi*¹⁴ concorde avec celle du *Code*¹⁵; elle est libellée comme suit :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

La définition inclut des incapacités de divers degrés de gravité ainsi que des incapacités visibles et invisibles. Selon les interprétations de la jurisprudence fondée sur le *Code*, un handicap inclut une incapacité qui a pu être causée par une limitation physique, un malaise, une perception ou un diktat sociaux, ou encore une combinaison de tous ces

¹⁴ *Loi, supra* note 1, à l'art. 2.

¹⁵ *Code, supra* note 9.

facteurs¹⁶. L'attention porte sur les conséquences de la distinction, de la préférence ou de l'exclusion ressentie par la personne et non sur la preuve des limitations physiques ou de la présence d'un malaise.

D. Relation avec les autres lois et les règlements

La *Loi* ne remplace pas, mais étoffe plutôt les autres lois en matière d'accessibilité qui peuvent s'appliquer aux cabinets juridiques, telles que le *Code*¹⁷. Elle précise que « [l]a présente loi ou les règlements n'ont pas pour effet de diminuer les obligations juridiques [...] d'une personne ou d'une organisation à l'égard des personnes handicapées qui sont imposées aux termes de toute autre loi ou par ailleurs par la loi ». En cas d'incompatibilité entre les lois ou les règlements, l'emporte la disposition qui prévoit le plus haut niveau d'accessibilité¹⁸.

E. Obligation d'adopter des politiques, des pratiques et des procédures

Les *Normes de service à la clientèle* spécifient que « [t]out fournisseur de biens ou de services établit des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées¹⁹ ». Les cabinets juridiques qui comptent au moins 20 employés en Ontario doivent préparer des documents décrivant leurs politiques, pratiques et procédures et en remettre une copie à quiconque sur demande²⁰.

Les politiques, pratiques et procédures doivent être conformes aux principes suivants :

- Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière *respectueuse de la dignité et de l'autonomie* des personnes handicapées.
- La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être *intégrée*, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services.

¹⁶ Voir *The 2010 Annotated Ontario Human Rights Code* (Toronto : Carswell, 2010), p. 93-97, pour un aperçu de la jurisprudence qui définit « handicap ».

¹⁷ *Normes de service à la clientèle*, supra note 3, à l'art. 3; *Code*, supra note 9.

¹⁸ *Loi*, supra note 1, à l'art. 38.

¹⁹ *Normes de service à la clientèle*, supra note 3, au par. 3(1).

²⁰ *Ibid.*, au par. 3(5).

- Les personnes handicapées doivent avoir *les mêmes possibilités que les autres* d'obtenir les biens ou les services²¹.

Ces principes sont décrits comme suit par le ministère des Services sociaux et communautaires :

- *La dignité* consiste à traiter les personnes handicapées comme « personnes de leur clientèle dont on fait grand cas et qui méritent un service complet et efficace comme tout autre client ou cliente. [...] [L]es personnes handicapées [ne devraient pas être traitées] après coup, ou [être] contraint[es] à accepter un service, une qualité ou une commodité moindres²². »
- *L'autonomie* signifie « être affranchi de la surveillance ou de l'influence d'autrui [...]. Dans [certains] cas, cela peut signifier la liberté de faire les choses à sa façon²³. »
- *Les services intégrés* sont des services « permettant aux personnes handicapées de tirer pleinement profit des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clientes et clients. L'intégration signifie que les politiques, pratiques et procédures sont conçues pour être accessibles à tout le monde, y compris aux personnes handicapées²⁴. »
- *L'égalité des chances* signifie « avoir les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres. [...] [L]es personnes handicapées [...] ne devraient pas avoir à faire un effort beaucoup plus grand pour accéder au service ou pour l'obtenir. Elles ne devraient pas non plus avoir à accepter une qualité moindre ou davantage d'inconvénients²⁵. »

²¹ *Ibid.*, au par. 3(2).

²² *Guide : Normes d'accessibilité*, supra note 13, p. 28.

²³ *Ibid.*, p. 29.

²⁴ *Ibid.*, p. 29.

²⁵ *Ibid.*, p. 30.

F. Utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels personnels et autres mesures favorisant l'accès

Les politiques des cabinets doivent « traiter de l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour obtenir les biens ou les services du fournisseur, pour les utiliser ou pour en tirer profit, ou de l'existence, le cas échéant, d'autres mesures qui leur permettent de le faire²⁶ ».

Les appareils ou accessoires fonctionnels personnels sont généralement des objets que les gens apportent avec eux, comme un ambulateur ou un ballon d'oxygène personnel. Selon les situations, ils peuvent aussi inclure d'autres outils tels qu'une loupe, un appareil auditif ou un logiciel de lecture à l'écran. En général, ces appareils sont relativement peu coûteux²⁷. Un cabinet juridique peut également offrir des appareils ou accessoires fonctionnels à sa clientèle, par exemple en leur permettant d'utiliser un téléscripneur (ou téléimprimeur).

Les politiques d'un cabinet peuvent être générales, comme le fait de permettre aux gens d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour se procurer les services. Si le cabinet offre lui-même des appareils ou accessoires fonctionnels permettant aux personnes handicapées d'utiliser ses services (par exemple, le sous-titrage en temps réel), il voudra peut-être inclure des renseignements sur ces appareils dans ses politiques, pratiques et procédures.

Pour obtenir des conseils généraux sur l'offre de services juridiques aux personnes handicapées, vous pouvez consulter une page Web intitulée *Providing Legal Services to People with Disabilities*²⁸, à l'adresse <http://archdisabilitylaw.ca/?q=providing-legal-services-people-disabilities-0>.

G. Communications

Les *Normes de service à la clientèle* exigent que les organisations tiennent compte du handicap de la personne dans ses communications avec elle²⁹.

Cette disposition vise à favoriser des communications efficaces en tenant compte de la façon dont chaque personne handicapée exprime, reçoit et comprend les

²⁶ *Normes de service à la clientèle*, *supra*, note 3, au par. 3(3).

²⁷ Voir Joe Dale, *Six Steps to marketing Employment for People who Have a Disability*, 2002. Plus des deux tiers des adaptations au travail coûtent moins de 500 \$ (www.odenetnetwork.com/2010/10/page/2/). M. David Lepofsky, « A Report Card on the Charter's Guarantee of Equality to Persons with Disabilities after 10 Years – What Progress? What Prospects? » (1997) 7 *National Journal of Constitutional Law* 263.

²⁸ Toronto : clinique juridique ARCH, 2011 (en anglais seulement).

²⁹ *Supra*, note 3, au par. 3(4).

communications. Des méthodes générales de promotion des communications accessibles sont décrites ci-dessous³⁰.

- *Rendre la communication initiale plus accessible*: On peut parfois rendre la communication accessible si l'on a tenu compte des besoins des personnes handicapées au stade de la planification des services. Par exemple, utiliser un langage accessible à tous peut contribuer à rendre un document plus facile à lire pour les personnes qui ont certains troubles d'apprentissage. Pareillement, si des sites Internet sont conçus d'une façon qui tient compte de la façon dont les appareils et accessoires fonctionnels aident les personnes handicapées à avoir accès à l'information en ligne, les sites leur seront probablement plus accessibles³¹.
- *Changer la méthode habituelle de communication pour satisfaire aux besoins d'une personne* : Une autre méthode conçue pour rendre la communication accessible consiste à offrir de l'information dans un médium différent. Par exemple, une organisation peut offrir les documents imprimés dans un autre médium, notamment en gros caractères ou en format audio.
- *Utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels ou de services d'aide* : Il existe divers appareils et accessoires fonctionnels ou services d'aide dont le fournisseur voudra peut-être envisager l'emploi pour communiquer avec des clientes et clients handicapés. Par exemple, un bureau qui fournit des renseignements détaillés et parfois très longs par téléphone pourrait utiliser un télécopieur pour communiquer avec sa clientèle sourde, malentendante, qui a des troubles de la parole et du langage ou qui est sourde et aveugle.

Il existe diverses façons de communiquer avec une personne handicapée. Le fournisseur devrait utiliser des méthodes de communication qui tiennent compte de l'incapacité de la personne dans une situation donnée afin de satisfaire aux exigences des *Normes de service à la clientèle* et aux obligations juridiques imposées par le *Code*.

³⁰ Pour une discussion approfondie, voir *Guide : Normes d'accessibilité*, supra, note 13, p. 33.

³¹ Le World Wide Web Consortium a publié un ensemble de lignes directrices visant à rendre les sites Web plus accessibles. Ces lignes directrices expliquent comment rendre le contenu des sites Web accessibles aux personnes handicapées. Pour de plus amples renseignements, voir www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/ (en anglais seulement).

H. Personnes de soutien

1. Définition de personnes de soutien

Les *Normes de service à la clientèle* définissent une « personne de soutien », relativement à une personne handicapée, comme une « personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services³² ». Le soutien personnel peut inclure, entre autres, le fait de transférer physiquement une personne d'un endroit à un autre ou d'assister une personne pour manger ou se rendre aux toilettes. La réponse aux besoins médicaux peut inclure, entre autres, la surveillance de la santé d'une personne ou la prestation d'un soutien médical en étant disponible en cas de crise.

La personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, une personne bénévole, une amie ou un ami, un membre de la famille, un préposé, une travailleuse sociale ou un travailleur social. Cette personne n'a pas nécessairement besoin d'une formation ou de qualifications spéciales.

2. Application

Les cabinets doivent s'assurer que la personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien est autorisée à entrer dans les lieux avec cette dernière et a accès à la personne de soutien pendant qu'elle est sur les lieux³³.

Dans certaines situations, une organisation peut exiger que les personnes handicapées soient accompagnées d'une personne de soutien, mais cela n'arrive que dans les cas où une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent sur les lieux³⁴. En général, la décision quant à savoir si une personne de soutien est « nécessaire » est prise après consultation de la personne handicapée. La consultation constitue un moyen de vérifier s'il faut admettre la personne de soutien sur les lieux, et le cabinet s'acquitte en même temps de son obligation de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent sur les lieux.

³² *Normes de service à la clientèle*, supra, note 3, au par. 4(8).

³³ *Ibid.*, au par. 4(4). « Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur de biens ou de services veille à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci. »

³⁴ *Ibid.*, au par. 4(5). « Le fournisseur de biens ou de services peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement si la présence d'une telle personne dans ceux-ci est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent. »

Pour décider si une personne de soutien est nécessaire, on peut tenir compte des facteurs suivants³⁵ :

- *Risque personnel* : Les personnes handicapées sont libres d'accepter un risque raisonnable de blessure pour elles-mêmes lorsqu'elles ne sont pas accompagnées par une personne de soutien. Des personnes différentes ont une tolérance au risque différente. On devrait pondérer le risque par rapport à tout avantage pour la personne handicapée.
- *Évaluation des risques pour la santé et la sécurité* : La personne de soutien doit être nécessaire ou essentielle pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée avant qu'un cabinet puisse exiger qu'une telle personne l'accompagne. La publication du gouvernement provincial intitulée *Guide : Normes d'accessibilité* suggère l'examen des questions suivantes pour déterminer si une personne de soutien est nécessaire :
 - s'il existe un risque important pour la santé et la sécurité de la personne handicapée ou de quiconque;
 - si le risque est plus grand que le risque couru par les autres clients ou clientes;
 - si le risque peut être éliminé ou réduit par d'autres moyens.
 - L'évaluation du risque se fonde sur l'examen de sa durée, de la nature et de la gravité du préjudice éventuel, de la probabilité que le préjudice éventuel se produira, et de son imminence.
 - L'évaluation du risque se fonde sur les caractéristiques réelles de la personne, et non sur de simples généralisations, de fausses perceptions, l'ignorance ou des craintes concernant le handicap³⁶.

3. Confidentialité

Les personnes de soutien jouent souvent un rôle essentiel dans l'aide aux personnes handicapées. Avec le consentement de la personne handicapée, une personne de soutien peut être présente pendant un échange d'information entre l'avocat et le client.

³⁵ *Guide : Normes d'accessibilité*, supra note 13, p. 43-45.

³⁶ *Ibid.*, p. 44.

La personne de soutien peut aussi appeler l'avocat au nom du client, assister aux réunions et aider le client à communiquer avec l'avocat. La personne de soutien peut avoir pour rôle d'apporter un soutien moral, d'agir comme interprète ou d'aider l'avocat à formuler les questions de la manière la mieux adaptée au client.

L'avocate ou l'avocat devrait s'assurer que ce sont les instructions du client qu'il reçoit. Il devrait également faire tout son possible pour déterminer s'il y a un déséquilibre de pouvoir entre le client et la personne de soutien et si le client a la capacité de prendre une décision autonome. Pour faire cette évaluation, l'avocat ou l'avocate désirera peut-être rencontrer le client ou la cliente seul à seul pendant une partie de la discussion pour s'assurer que les instructions qu'il reçoit sont celles du client.

L'avocat ou l'avocate devrait aussi s'assurer avec grand soin que la personne de soutien respecte son obligation de confidentialité et devrait envisager les répercussions du secret professionnel quand un client ou une cliente fait appel à une personne de soutien. C'est à l'avocat qu'il incombe de veiller à ce que les renseignements qu'il échange avec le client demeurent confidentiels.³⁷

L Animaux d'assistance

1. Définition d'animaux d'assistance

Les animaux d'assistance sont utilisés par les personnes atteintes de divers genres d'incapacité, y compris les personnes autistes et les personnes qui ont des incapacités mentales, des handicaps physiques ou des problèmes de dextérité. Il s'agit par exemple des chiens qu'utilisent les personnes aveugles ou d'un animal dressé pour alerter une personne sourde ou malentendante.

Les *Normes de service à la clientèle* définissent un chien-guide en s'appuyant sur l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*, qui indique qu'un chien d'aveugle est un chien qui a été dressé dans l'un des 13 établissements énumérés dans le règlement intitulé *Chiens d'aveugle* ou dans tout autre établissement désigné de dressage de chiens d'aveugle³⁸.

Un animal est réputé être un « animal d'assistance » dans les cas où la personne « l'utilise de toute évidence pour des raisons liées à son handicap » ou « fournit une

³⁷ Clinique juridique ARCH, *Bar Admission Course, Professional Responsibility, Chapter 11 : Providing Legal Services to Persons with Disabilities* (Toronto : Barreau du Haut-Canada, 2005). Voir aussi le *Code de déontologie* (Toronto : Barreau du Haut-Canada, 2000), règle 2.03, et le *Code de déontologie des parajuristes*, règle 3.03.

³⁸ *Chiens d'aveugle*, R.R.O. 1990, règl. 58.

lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap³⁹ ».

2. Application

Les cabinets juridiques doivent s'assurer que l'on permet à la personne d'être accompagnée par un chien-guide ou par un autre animal d'assistance dans les aires qui sont généralement ouvertes au public ou aux tiers⁴⁰.

Il existe une exception à la règle générale. Lorsqu'un autre règlement ou une loi prescrit expressément que les animaux doivent être exclus, ou lorsque l'animal est exclu par effet d'une autre loi, l'animal d'assistance ne doit pas être admis sur les lieux ou dans ce secteur de l'établissement. Deux exemples de textes législatifs qui excluent expressément les animaux sont les règlements d'application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*⁴¹ et de la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments*⁴². Ces lois interdisent le recours aux animaux d'assistance dans les aires où des aliments sont fabriqués ou préparés. Également, des exigences en matière de santé et de sécurité peuvent interdire le recours aux animaux d'assistance.

Si la loi exclut un animal des lieux, le cabinet doit veiller à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les services⁴³. Le cabinet voudra peut-être lui expliquer pourquoi l'animal est exclu et rechercher d'autres arrangements possibles pour lui fournir les services. Par exemple, on pourrait laisser temporairement l'animal en un lieu sûr où sa présence est permise, ou offrir de servir la personne à un autre endroit.

J Cas où la règle s'applique et preuves documentaires : personnes de soutien et animaux d'assistance

1. Lieux

Les *Normes de service à la clientèle* prévoient que les règles relatives aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien s'appliquent seulement dans les lieux dont le fournisseur des biens ou des services est le propriétaire ou l'exploitant et si le public ou

³⁹ *Normes de service à la clientèle*, supra note 3, au par. 4(9).

⁴⁰ *Ibid.*, au par. 4(2). « Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, le fournisseur de biens ou de services veille à ce qu'il lui soit permis d'entrer dans les lieux avec l'animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclut[sic] par ailleurs l'animal des lieux. »

⁴¹ L.R.O. 1990, chap. H.7.

⁴² L.O. 2001, chap. 20.

⁴³ *Normes de service à la clientèle*, supra note 3, au par. 4 (3).

des tiers ont accès à ces lieux⁴⁴. Une organisation est réputée être l'exploitante des lieux si elle en a le contrôle et s'il lui appartient de déterminer qui a le droit d'entrer ou de sortir des lieux ou de certaines parties de ces lieux. Les règles ne s'appliquent pas, par exemple, à une avocate ou un avocat qui travaille pour un cabinet juridique s'il travaille à domicile.

2. Documentation à fournir : cabinets comptant 20 employés ou plus

Les cabinets juridiques comptant au moins 20 employés en Ontario doivent préparer des documents décrivant leurs politiques, pratiques et procédures concernant les animaux d'assistance et les personnes de soutien.

K. Avis concernant les perturbations de services

Les *Normes de service à la clientèle* prescrivent ce qui suit : « Le fournisseur de biens ou de services avise le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou services, les utiliser ou en tirer profit⁴⁵. » Les installations ou les services en question peuvent inclure les escaliers mécaniques, les ascenseurs, les toilettes accessibles ou les services de télécopieur. Dans le contexte d'un cabinet juridique, les perturbations de services pourraient inclure la perturbation des services juridiques à la clientèle.

L'avis de perturbation doit inclure des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et, le cas échéant, une description des autres installations ou services possibles.

Les cabinets juridiques devraient afficher l'avis à un endroit bien visible, par exemple la porte de l'établissement, le site Web ou tout autre moyen raisonnable de communiquer les renseignements aux personnes handicapées qui cherchent à obtenir vos services.

Les cabinets juridiques comptant au moins 20 employés en Ontario doivent préparer un document décrivant les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire et en remettre une copie à quiconque sur demande.

⁴⁴ *Ibid.*, au par. 4(1). « Le présent article s'applique si des biens ou des services sont fournis aux membres du public ou à d'autres tiers dans des lieux auxquels ils ont accès et dont le fournisseur des biens ou des services est le propriétaire ou l'exploitant. »

⁴⁵ *Ibid.*, à l'art. 5.

L. Formation

1. Personnes qui reçoivent la formation

Les *Normes de service à la clientèle* prévoient ce qui suit : « Tout fournisseur de biens ou de services veille à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées : Toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte du fournisseur, notamment en qualité d'employé, de mandataire ou de bénévole. Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures du fournisseur régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public ou à d'autres tiers⁴⁶. »

Le choix des employés à qui donner une formation ne devrait pas être fondé uniquement sur leur description de travail, mais sur ce qu'ils font régulièrement en pratique. Par exemple, la description de travail des agents de sécurité n'inclut peut-être pas les relations avec les membres du public, mais si ces agents aident à composer avec les perturbations ou donnent des instructions sur demande, ils traitent avec le public.

Les cabinets devront sans doute donner une formation à pratiquement tous leurs avocats et avocates adjoints ou associés, puisqu'ils traitent régulièrement avec la clientèle. Il faudra probablement donner aussi une formation, par exemple, aux étudiants d'été, aux stagiaires en droit et aux membres du personnel administratif qui fournissent des services à des tiers. À cet égard, le ministère des Services sociaux et communautaires fournit des ressources afin d'aider les organisations du secteur privé⁴⁷.

2. Contenu de la formation

Les *Normes de service à la clientèle* prévoient que la formation doit inclure :

- un examen des objets de la *Loi* et des exigences des *Normes de service à la clientèle*;
- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- des instructions sur la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux du fournisseur ou que ce dernier fournit autrement

⁴⁶ *Ibid.*, au par. 6(1).

⁴⁷ Ministère des Services sociaux et communautaires en ligne : www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/accessibility/index.aspx.

et qui pourraient faciliter la fourniture de services à une personne handicapée;

- des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux services du cabinet⁴⁸.

3. Organisation de la formation

En plus du contenu décrit ci-dessus, les *Normes de service à la clientèle* ne donnent pas d'indications sur l'organisation de la formation. Les cabinets juridiques peuvent donc concevoir leurs propres programmes de formation, par exemple sous forme de séances d'orientation, de modules en ligne ou d'enseignement en classe.

4. Calendrier de la formation

Puisque les *Normes de service à la clientèle* s'appliquent aux cabinets juridiques à compter du 1^{er} janvier 2012, quiconque fournit des services aux membres du public ou à des tiers devrait participer à une formation avant cette date. La formation doit être donnée dès que cela est matériellement possible après qu'une personne s'est vu confier des fonctions comportant une interaction avec le public ou l'élaboration de politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle.

Un cabinet de droit doit donner une formation courante sur les changements apportés aux politiques, pratiques ou procédures sur la prestation de services juridiques aux personnes handicapées.

M. Processus de rétroaction

Les *Normes de service à la clientèle* exigent que les cabinets établissent « un processus de rétroaction lui permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont il fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations. Il rend les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public⁴⁹ ». Le processus doit spécifier les mesures que le fournisseur de biens ou de services doit prendre si une plainte est reçue.

Tout cabinet juridique comptant 20 employés ou plus doit préparer un document décrivant son processus de rétroaction et en remettre une copie à quiconque sur demande.

⁴⁸ *Normes de service à la clientèle*, supra note 3, au par. 6(2).

⁴⁹ *Ibid.*, à l'art. 7.

1. Type de processus

Le cabinet peut structurer lui-même son processus de rétroaction, pourvu que celui-ci permette aux intéressés de communiquer leurs observations en personne, par téléphone ou par écrit ou encore par un texte électronique livré par courrier électronique, sur disquette ou par un autre moyen⁵⁰. Le processus de rétroaction doit préciser les mesures que le fournisseur de biens ou de services doit prendre si une plainte est reçue⁵¹.

Bien que les *Normes de service à la clientèle* ne spécifient pas la forme du processus de rétroaction, le cabinet doit retenir que les *Normes de service à la clientèle* exigent que toute communication avec une personne handicapée tienne compte de son handicap⁵².

N. Application des normes

La *Loi* décrit les mécanismes d'application des normes d'accessibilité. Chaque personne ou organisation liée par les normes d'accessibilité est tenue de déposer un rapport annuel sur l'accessibilité auprès d'un directeur nommé en application de la *Loi*. Ce rapport doit être mis à la disposition du public⁵³. Pour ce qui est des *Normes de service à la clientèle*, le règlement intitulé *Dispense de l'obligation de déposer des rapports*⁵⁴ dispense les fournisseurs comptant moins de 20 employés qui ne sont pas des organisations désignées du secteur public de l'obligation de déposer des rapports. Seuls les fournisseurs de biens ou de services comptant 20 employés ou plus et les organisations désignées du secteur public sont tenus de déposer des rapports sur l'accessibilité.

La *Loi* prévoit aussi la nomination d'inspecteurs investis du pouvoir de pénétrer dans un endroit et de l'inspecter. Les directeurs nommés en application de la *Loi* peuvent ordonner aux personnes ou aux organisations de se conformer à une norme d'accessibilité, de déposer un rapport sur l'accessibilité ou de payer une pénalité administrative pour avoir contrevenu à une norme⁵⁵.

O. Listes de contrôle de la conformité

Le ministère des Services sociaux et communautaires a publié un *Guide de conformité*⁵⁶, qui inclut des listes de contrôle visant à aider les fournisseurs de services à se conformer aux *Normes de service à la clientèle*. Ce manuel est accessible sur le site Web à l'adresse

⁵⁰ *Ibid.*, au par. 7(2).

⁵¹ *Ibid.*, au par. 7(3).

⁵² *Ibid.*, au par. 3(4).

⁵³ *Loi, supra*, note 1, à l'art. 14.

⁵⁴ Règl. de l'Ont. 430/07.

⁵⁵ *Loi, supra* note 1, au par. 21(3).

⁵⁶ (Toronto : Ministère des Services sociaux et communautaires, octobre 2008).

P. Exigences imposées aux cabinets de moyenne et de grande taille

Comme il est indiqué plus haut, si un cabinet juridique compte 20 employés ou plus, il a les obligations suivantes qui ne s'appliquent pas aux plus petits cabinets :

- *Consigner par écrit* les politiques, pratiques et procédures visant à offrir à la clientèle un service accessible et à satisfaire aux autres exigences de la norme en matière de documentation.
- *Aviser la clientèle* que les documents exigés par les *Normes de service à la clientèle* peuvent être obtenus sur demande.
- *En communiquant des documents* à une personne handicapée en réponse à une demande, fournir l'information dans une forme qui tient compte de son handicap.

Documentation

Les documents exigés sont les suivants :

- un ou plusieurs documents décrivant les politiques, pratiques et procédures du cabinet⁵⁷;
- un ou plusieurs documents décrivant ses politiques, pratiques et procédures concernant le recours aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien;
- un document qui indique les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire;
- un document qui décrit la politique de formation du cabinet, y compris un sommaire du contenu de la formation et des détails sur les moments où la formation sera donnée;
- un document décrivant le processus de rétroaction du cabinet.

1. Avis à la clientèle

Tout cabinet comptant au moins 20 employés en Ontario doit aviser les personnes à qui il fournit des services que les documents exigés par le *Normes de service à la clientèle* peuvent être obtenus sur demande⁵⁸. Aucune règle spécifique ne prescrit la manière dont le cabinet devrait informer le public. L'avis peut être donné par affichage des

⁵⁷ *Normes de service à la clientèle*, supra note 3, au par. 3(5).

⁵⁸ *Ibid.*, au par. 8(1).

renseignements à un endroit bien en vue dans les lieux du cabinet, par leur affichage sur le site Web du cabinet ou par toute autre méthode raisonnable⁵⁹.

2. Communication de l'information

Si le cabinet reçoit d'une personne handicapée une demande de copie d'un document, il doit lui remettre le document, ou les renseignements qu'il renferme, dans une forme qui tient compte du handicap de la personne. Le cabinet et la personne handicapée peuvent s'entendre sur la forme du document ou de l'information⁶⁰.

Par exemple, certaines personnes handicapées peuvent utiliser des enregistrements sur cassette ou des formats audionumériques pour obtenir l'information.

Certaines personnes handicapées peuvent être capables de consulter les documents sous diverses formes. Par exemple, une personne malvoyante qui possède un baladeur audionumérique, d'autres appareils électroniques et un ordinateur peut être capable d'utiliser plusieurs formats. Elle peut être capable de lire une copie en gros caractères d'un document ou écouter une version du document sur cassette ou en format audionumérique. Elle peut aussi être capable de lire une version électronique (telle qu'un document envoyé par courriel ou un DVD envoyé par la poste) à l'aide d'un programme d'affichage en gros caractères sur son ordinateur. D'autres personnes, compte tenu de leur handicap et des circonstances, n'ont peut-être qu'une option. Par exemple, une personne sourde et aveugle qui n'a pas accès à un ordinateur adapté peut être seulement capable d'utiliser le braille.

⁵⁹ *Ibid.*, au par. 8(2).

⁶⁰ *Ibid.*, à l'art. 9

Q. Exemple de politique

Explication

L'exemple de politique inclus dans le présent document est un modèle qui vise à servir de guide plutôt qu'à constituer la politique définitive ou idéale. Ce modèle s'applique à un contexte juridique incluant des associés, des adjoints et d'autres membres du personnel qui ne sont pas régis par une convention collective. Les cabinets devraient adapter ce modèle à leur propre structure et à leur culture.

Politique de [nom du cabinet] sur l'accessibilité des services à la clientèle

La présente politique est conforme au règlement intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Normes de service à la clientèle), adopté en application de la *Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la Loi).

1. Objet et engagement

Le cabinet s'engage à maintenir un environnement accessible aux personnes handicapées en fournissant ses produits et ses services.

Le cabinet déploiera des efforts raisonnables afin que ses politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de ses services aux personnes handicapées soient conformes aux principes suivants :

- que les biens et les services soient fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées;
- que les personnes handicapées puissent bénéficier des mêmes services que les autres clients, au même endroit et d'une manière semblable;
- que les personnes handicapées aient les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens et les services du cabinet, de les utiliser et d'en tirer profit.

2. Définitions

Aux fins de la présente politique,

« **handicap** » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*;

« **chien d'aveugle** » s'entend d'un chien dressé pour servir de guide à une personne aveugle ou ayant une déficience visuelle;

« **animal d'assistance** » désigne un animal pour une personne handicapée lorsque la personne l'utilise de toute évidence pour des raisons liées à son handicap ou lorsque a personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;

« **personne de soutien** » désigne, relativement à une personne handicapée, une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

3. Application de la politique

La politique s'applique aux services du cabinet qui sont fournis de façon externe au public ou à des tiers.

La politique s'applique à tous les avocats et avocates, parajuristes et membres du personnel du cabinet, ainsi qu'aux mandataires, bénévoles, clients et visiteurs du cabinet. Tous les secteurs du cabinet sont responsables d'en assurer l'accessibilité aux personnes handicapées.

4. Offre de produits et de services aux personnes handicapées

Le cabinet s'engage à l'excellence du service à toute sa clientèle, y compris les personnes handicapées, et s'acquittera de ses fonctions et responsabilités :

- en communiquant avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap;
- en servant les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels (le cabinet dispensera à son personnel une formation sur la manière d'utiliser les appareils ou accessoires fonctionnels accessibles dans les locaux du cabinet);
- en veillant à ce que les personnes handicapées qui sont accompagnées de leur chien-guide ou d'autres animaux d'assistance soient autorisées à entrer dans les locaux du cabinet avec l'animal et à demeurer en sa compagnie, à moins que la loi n'interdise la présence de l'animal sur les lieux;
- en veillant à ce que les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien soient autorisées à entrer dans les locaux du cabinet avec celle-ci. Les personnes handicapées qui sont accompagnées de leur personne de soutien ne seront empêchées en aucun cas d'avoir accès à leur personne de soutien pendant qu'elle est sur les lieux.

5. Personnes de soutien

Les personnes handicapées peuvent pénétrer dans les locaux du cabinet avec une personne de soutien et avoir accès à celle-ci pendant qu'elle est sur les lieux.

Le cabinet ne fait pas payer de droit d'entrée sur les lieux aux personnes de soutien ou, s'il le fait (par exemple pour des activités spéciales), il donnera avis du montant à l'avance.

Le cabinet peut exiger que les personnes handicapées soient accompagnées d'une personne de soutien, mais seulement si une personne de soutien est nécessaire pour

protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent sur les lieux.

6. Animaux d'assistance

Une personne handicapée peut être accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance quand elle se trouve sur les lieux du cabinet. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, le cabinet offrira d'autres ressources ou des mesures de soutien pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ses services ou les biens qu'il offre.

7. Avis de perturbation temporaire

Le cabinet avisera le public en cas de perturbation planifiée ou inattendue des installations ou des services dont se servent normalement les personnes handicapées. Cet avis inclura des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et, le cas échéant, une description des autres installations ou services possibles.

Les avis seront affichés à toutes les entrées publiques et aux comptoirs de services du cabinet, ou ils seront communiqués par un moyen qui est raisonnable dans les circonstances.

8. Formation du personnel

Le cabinet formera son personnel et les autres personnes qui fournissent en son nom des services au public au sujet de l'offre de ses produits ou services aux personnes handicapées.

La formation sera dispensée dès que cela sera matériellement possible après l'entrée en fonction d'un membre du personnel et inclura les sujets suivants :

- les objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des *Normes de service à la clientèle*;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

- la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent sur les lieux du cabinet ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un certain handicap a de la difficulté à avoir accès aux produits et aux services du cabinet;
- les politiques, pratiques et procédures du cabinet concernant la norme de service à la clientèle.

Le cabinet offrira une formation continue lorsque des changements seront apportés à ses politiques, pratiques et procédures régissant l'offre de produits ou de services aux personnes handicapées.

9. Processus de rétroaction

Le cabinet accueillera avec plaisir toute rétroaction concernant les méthodes qu'il utilise pour fournir ses produits et services aux personnes handicapées. Les gens peuvent communiquer leurs observations en personne, par téléphone ou par écrit, ou encore dans un texte électronique livré par courriel, sur disquette ou par un autre moyen en s'adressant à [indiquer les coordonnées, y compris les numéros de téléphone, l'adresse de courriel et l'adresse postale].

Les plaintes peuvent être faites par écrit à [nom de la personne-ressource]. Cette personne examinera et évaluera chaque plainte reçue. Si c'est possible, [nom de la personne] résoudra les problèmes. Si une suite ne peut pas être donnée à la plainte, [nom de la personne] en avisera le plaignant ou la plaignante.

10. Modifications de la présente politique ou d'autres politiques

Aucun changement ne sera apporté à la présente politique sans que ses répercussions sur les personnes handicapées aient été envisagées.

Toute politique du cabinet qui ne respecte et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou abolie.

11. Questions sur la présente politique

Toute personne qui a des questions sur la politique ou n'en comprend pas la raison d'être est priée de communiquer avec [nom de la personne-ressource, avec numéro de téléphone, adresse de courriel et adresse postale].

12. Tenue de documents

Le cabinet tiendra à jour des documents décrivant ses politiques, pratiques et procédures et en remettra une copie à quiconque sur demande. Les documents incluront des politiques, pratiques et procédures concernant les sujets suivants :

- le recours à des personnes de soutien;
- le recours à des chiens-guides ou à des animaux d'assistance;
- les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire;
- la politique de formation, y compris un sommaire du contenu de la formation et des détails sur les moments où la formation sera donnée;
- des dossiers sur la formation donnée en application de la présente politique, y compris les dates où la formation est donnée et le nombre de personnes à qui elle est donnée;
- le processus de rétroaction.

Le cabinet avisera de ses politiques les personnes à qui il fournit des biens et des services en affichant les renseignements à un endroit bien en vue de ses locaux, sur son site Web ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.

Lorsque le cabinet sera tenu de remettre une copie d'un document à une personne handicapée en application de la présente politique, il fournira le document ou les renseignements dans une forme qui tient compte des handicaps de la personne.

Glossaire

Accessibilité – Mesure dans laquelle les personnes handicapées peuvent obtenir un appareil, un accessoire ou un service ou pénétrer dans un endroit sans obstacles. L’accessibilité est aussi un processus, à savoir la détection proactive, la suppression et la prévention des obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Normes d’accessibilité – Règlements établis en application de la *Loi de 2005 sur l’Accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*, qui établissent les niveaux minimaux d’amélioration de l’accessibilité permettant d’atteindre les objectifs de la *Loi* dans toute la province.

Organisations du secteur public – L’Assemblée législative, les ministères provinciaux de l’Ontario et les municipalités de l’Ontario, ainsi que la plupart des offices, des commissions, des conseils, des régies et des agences.

Appareils ou accessoires fonctionnels personnels – Appareils ou accessoires qu’un client peut apporter à une réunion.

Personne de soutien - Personne qui accompagne une personne handicapée pour l’aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

Produits et services – Les produits sont des choses tangibles (par exemple, un ordinateur portable), alors que les services sont des choses non tangibles faites par une personne pour une autre (par exemple, conseils juridiques).

Rapport annuel sur l’accessibilité – Rapport qu’une personne ou une organisation doit déposer si elle est assujettie à une norme d’accessibilité.