

DIRECTIVE C.06.01 – Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d’accessibilité intégrées

Approuvé par :	Comité de direction
Date d’entrée en vigueur:	2010-01-01
Date de la dernière révision :	2019-04-01
Date de la prochaine révision :	2024-01-01
Secteur :	Ressources humaines
Responsable :	Direction exécutive - Ressources humaines
Politique de référence :	C.06 – Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d’accessibilité intégrées

OBJECTIF

Préciser les exigences des Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d’accessibilité intégrées et des responsabilités qui incombent aux responsables de chaque unité, secteur et campus afin de rencontrer les exigences de la Norme.

PORTÉE

Cette directive s’applique à l’ensemble du personnel et des membres du conseil d’administration du Collège, qu’il soit permanent ou temporaire, notamment le personnel administratif, le personnel scolaire, le personnel de soutien, les étudiants et étudiantes, les volontaires et toutes autres personnes, y compris des tierces parties, qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l’organisation et qui desservent la communauté collégiale. Chaque unité, secteur et campus s’assureront que leurs politiques, directives et procédures répondent aux exigences de la Norme des services à la clientèle et les normes d’accessibilité intégrées.

DÉFINITIONS

Mot/terme	Définition
Handicap	<p>La définition de « handicap » est la même dans la <i>Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario</i> et dans le Code des droits de la personne de l’Ontario. Par « handicap », on entend :</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. un état d’affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle; 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 <i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l’assurance contre les accidents du travail</i>.

PRINCIPES

1. En vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, le Collège Boréal a l'obligation de rendre ses biens et services accessibles aux personnes handicapées.
À compter du 1er juillet 2016, les Normes de service à la clientèle (entrées en vigueur le 1er janvier 2008) ont été regroupées avec les Normes d'accessibilité intégrées en un seul règlement, Règlement de l'Ontario 191/11 (RNAI).
Les Normes d'accessibilité intégrées (sous la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, S.O.2005) comprennent les cinq normes d'accessibilité suivantes:
 - le service à la clientèle
 - l'information et les communications;
 - l'emploi;
 - le transport;
 - la conception des espaces publics
2. À titre d'établissement de formation et d'enseignement, le Collège Boréal s'engage à mettre en œuvre les normes d'accessibilité afin de rendre ses biens et services plus accessibles aux personnes handicapées, et ce, d'une façon qui favorise l'intégration, l'équité et respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.
3. En 2005, l'Ontario a voté la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées (LAPHO). La LAPHO prévoit que les entreprises et les organismes qui offrent des produits et services, dont les 24 collèges de l'Ontario, devront se conformer aux normes d'accessibilité afin de rendre l'ensemble de l'Ontario accessible d'ici 2025. La norme des services à la clientèle est régie par le règlement de l'Ontario 429/07 et stipule que les entreprises et autres organisations de l'Ontario, dont le Collège Boréal, ont l'obligation de rendre leurs biens et services plus accessibles aux personnes handicapées à compter de janvier 2010. À compter du 1er juillet 2016, les Normes de service à la clientèle ont été regroupées avec les Normes d'accessibilité intégrées en un seul règlement, dont l'Ont. 191/11: Normes d'accessibilité intégrées.
4. Le Collège Boréal fera des efforts raisonnables afin que ses directives, pratiques et procédures touchant les Normes des services à la clientèle soient compatibles avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'équité.
 - 4.1. **Dignité** : Les personnes handicapées méritent d'être traitées comme des consommateurs et des clients appréciés, dignes d'un service complet, équitable et respectueux.
 - 4.2. **Autonomie** : Les personnes handicapées sont libres de faire des choix et d'agir comme elles l'entendent.
 - 4.3. **Intégration** : Les personnes handicapées profitent des mêmes services, aux mêmes endroits et de la même manière que les autres clients à moins qu'une mesure de remplacement soit nécessaire pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou services.
 - 4.4. **Équité** : Les personnes handicapées doivent bénéficier de la même égalité des chances en matière d'accès aux biens et services que les autres.
5. Le Collège s'assure que ses politiques sur les services à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Le présent document sera révisé et ajusté au besoin.
6. Afin d'assurer la compréhension de la présente directive, le Collège s'engage à se doter d'un plan de communication visant à informer et à former les membres de son personnel.

1. Normes d'accessibilité - Services à la clientèle

1.1. Communication

- a. Le Collège communique avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap.
- b. Pour communiquer de l'information à une personne handicapée, le Collège tient compte des limitations de cette dernière et utilise, sur demande et dans les plus brefs délais, différents types de support, tels que des imprimés en gros caractères, en braille etc.
- c. Le Collège forme le personnel qui communique avec la clientèle sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

1.2. Services téléphoniques

- a. Le Collège offre à sa clientèle des services téléphoniques accessibles. Il forme le personnel afin qu'il communique avec la clientèle au téléphone dans un langage clair et simple et qu'il parle clairement et lentement.

- b. Le Collège offre de communiquer avec la clientèle par courriel, ATS, services de relais, etc. si la communication téléphonique ne convient pas à ses besoins ou n'est pas disponible.

1.3. Appareils et accessoires fonctionnels

- a. La personne handicapée qui utilise des appareils ou accessoires fonctionnels est autorisée à les utiliser au Collège. Ces appareils ou accessoires comprennent entre autres les fauteuils roulants, les déambulateurs et les cannes; les appareils de surdité, les amplificateurs sonores; les claviers, les dispositifs de pointage; les tableaux de communication et les instruments grossissants.
- b. Le Collège veille à ce que le personnel reçoive de la formation concernant les divers appareils ou accessoires fonctionnels susceptibles d'être utilisés par la clientèle handicapée pour avoir accès aux biens ou services.

1.4. Services aux étudiants

- a. Le Collège informe ses étudiants ainsi que ses futurs étudiants des services disponibles à son établissement pour les étudiants ayant un handicap et des besoins particuliers.
- b. Le service des Besoins particuliers met à la disposition des étudiants des services d'appui, de l'équipement informatique, ainsi que des logiciels adaptatifs afin de faciliter l'accès à ses programmes et services.
- c. Les politiques et procédures des Services aux étudiants et des Besoins particuliers précisent les services disponibles, et les responsabilités qui incombent aux membres du personnel scolaire, de soutien et administratif ainsi qu'aux étudiants et étudiants ayant un handicap.

1.5. Facturation

- a. Le Collège fournit des factures accessibles à sa clientèle. Les factures peuvent être fournies dans les formats suivants, sur demande : copie imprimée, gros caractère, courriel.
- b. Le Collège répond à toute question de la clientèle concernant le contenu d'une facture, en personne, par téléphone ou par courriel.

1.6. Animaux d'assistance

- a. Le Collège permet aux chiens-guides et aux animaux d'assistance d'accompagner les personnes handicapées dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public, sauf lorsque cela est exclu par la *loi*.
- b. Si les chiens-guides ou autres animaux d'assistance sont exclus par la loi, le Collège offre des solutions de rechange permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux biens et services.
- c. Les membres du personnel qui traitent avec le public reçoivent une formation suffisante dans la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

1.7. Personnes de soutien

- a. Le Collège permet aux personnes handicapées d'être accompagnées d'une personne de soutien, d'entrer ensemble dans les lieux et d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve au Collège.
- b. Lorsque des questions confidentielles sont abordées, le Collège vérifie auprès de la personne handicapée si elle souhaite ou non que sa personne de soutien soit présente.
- c. Le Collège pourra exiger que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien sur les lieux si la présence d'une telle personne est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.
- d. Le Collège fournira à l'avance un avis indiquant le prix d'entrée exigé, le cas échéant, pour les personnes de soutien.

1.8. Avis de perturbation temporaire

- a. Le Collège donne à la clientèle un avis en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services dont les personnes handicapées se servent normalement (ex. ascenseur).
- b. Cet avis précise les raisons de la perturbation et sa durée prévue et décrit les installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.
- c. L'avis est placé à toutes les entrées publiques et comptoirs de service du campus ou du centre d'accès.

1.9. Intervention d'urgence sur le lieu de travail

- a. En vertu de la LAPHO, le collège est tenu de fournir aux employés handicapés des informations individualisées sur les interventions d'urgence, si leur handicap est tel qu'il nécessite des informations personnalisées. De plus, si le handicap de l'employé est tel qu'il a besoin d'assistance en cas d'urgence, avec son consentement, le

collège est obligé de fournir ses informations de réponse d'urgence à une autre personne qui sera désignée pour assister l'employé en cas d'urgence.

- b. Les informations d'intervention d'urgence personnalisées doivent être examinées chaque fois que l'employé déménage dans un nouveau lieu de travail, lorsque l'ensemble des informations relatives à l'accommodement de l'employé est examiné ou modifié, ou lorsque le collège révisé ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

1.10. Formation du personnel

- a. Le Collège fournit de la formation à tous les membres du personnel, les fournisseurs de services de sécurité et d'entretien ménager et toutes autres personnes qui traitent avec le public ainsi qu'à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle.
- b. Tout nouveau membre du personnel complétera la formation au plus tard dans les trente (30) jours suivant son entrée en fonctions.
- c. Le Collège Boréal donne également une formation aux éducateurs visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de programmes ou de cours accessibles.
- d. Une troisième formation visant les employés, les bénévoles, les personnes qui participent à l'élaboration des politiques ou procédures de l'organisation et toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour l'organisation sera offerte et adressera les exigences sur les normes d'accessibilité intégrées et les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.
- e. Toutes ces formations font partie intégrante des conditions d'emploi et sont données aux nouveaux membres du personnel.
- f. Le personnel déjà en poste reçoit ces formations sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux procédures.
- g. Le Collège tiendra des registres de la formation fournie, y compris les dates, le nom et le nombre de participants.
- h. La formation est adaptée à chaque groupe constituant, soit le personnel de soutien, le personnel scolaire et le personnel administratif. La formation est disponible en ligne en tout temps ou en sessions offertes en face à face selon un horaire prédéterminé.
- i. Le personnel visé reçoit de la formation concernant les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées.
- j. Le personnel reçoit également de la formation, sur une base continue, lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures.
- k. La formation inclut ce qui suit :
 - i. Les objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme pour les services à la clientèle.
 - ii. Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
 - iii. Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
 - iv. Comment se servir de certains appareils ou dispositifs qui sont disponibles au Collège et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées
 - v. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services.
 - vi. Les politiques, pratiques et procédures du Collège relatives à la norme pour les services à la clientèle.
- l. La formation pour les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) inclut les volets suivants :
 - i. Les principes clés de l'accessibilité
 - ii. Les stratégies et mesures adaptées
 - iii. Nos responsabilités en vertu de la Loi
 - iv. L'accommodement vs l'accessibilité
 - v. La conception universelle d'apprentissage

1.11. Acquisition de biens et mise en place de services ou infrastructures

Le collège s'engage à s'assurer que les achats faits par le Collège tiennent compte des critères et des options d'accessibilité et que les fournisseurs soient en mesure de recommander et livrer, selon les besoins, des fournitures ou services respectant ces mêmes critères. Ceci, dans le but de rendre, dans la mesure du possible, tout

produit ou services accessibles aux personnes ayant un handicap.

1.12. Acquisition ou conception de guichet libre-service

Le collège s'engage à tenir compte des options en matière d'accessibilité lors de l'acquisition ou la conception de guichet libre-service. Le cas échéant, le Collège s'assurera de mettre en place un processus de consultation auprès de différentes personnes ressources (étudiants, employés, comité etc.) afin de s'assurer de faire un choix judicieux en matière d'accessibilité.

2. Normes d'accessibilité intégrées – Informations et communications

2.1. Processus de rétroaction

- a. Le Collège tient à se démarquer par son engagement continu à la qualité du service offert à la clientèle. Le Collège est heureux de recevoir des commentaires sur ses services indiquant dans quelle mesure il répond aux exigences des Normes de services à la clientèle. Pour transmettre un commentaire, une personne doit communiquer soit par téléphone au 705.560.6673, poste 2725, soit par courriel à accessibilite@collegeboeal.ca ou via le formulaire de rétroaction en ligne sur la page accessibilité du site Web du Collège. Un format accessible alternatif peut également être fourni.
- b. Les observations concernant la façon dont le Collège fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être présentées par courriel, verbalement et par écrit. La personne peut utiliser le formulaire à cette fin.
- c. Toutes les observations concernant la population étudiante seront transmises à la direction des Services d'appui à l'apprentissage dans l'unité Enseignement et à la direction des campus/centres d'accès pour les régions.
- d. Toutes les observations qui touchent le personnel, la clientèle externe et les visiteurs seront acheminées à la direction des relations de travail aux Services des ressources humaines ou à la direction du campus ou du centre d'accès en région.
- e. Dans la plupart des cas, la clientèle peut s'attendre à un service dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception.
- f. Les observations seront traitées de façon confidentielle et seront examinées afin d'identifier des pistes de solutions visant l'amélioration des services à la clientèle.
- g. Les plaintes seront traitées selon les pratiques et procédures existantes.

2.2. Formats accessibles et soutien de communication

Conformément aux dispositions de la Loi, le collège s'engage à fournir des formats accessibles et des aides à la communication dans un temps opportun à toute personne ayant un handicap et qui en fait la demande. Le Collège s'assurera de consulter le demandeur, de tenir compte de son besoin en matière d'accessibilité découlant de son handicap et de ne pas imposer des frais supérieurs au coût habituel. De plus, les employés et le public seront avisés de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication par le biais de cette directive et le site Web du Collège.

2.3. Procédure d'urgence, plans et informations sur la sécurité publique

Le Collège Boréal dispose d'un Plan de mesure d'urgence sur les procédures et mesures à prendre en cas d'urgence. Ce plan décrit les procédures d'urgence pour assurer la sécurité de la communauté collégiale. Ces informations sont disponibles sur le site Web du collège.

2.4. Site Web accessible et contenu du site web

Le Collège Boréal s'engage à mettre au point, à se procurer et à distribuer de la documentation électronique sur son site Web accessibles à tous. Le Collège Boréal veillera à ce que son site Web Internet et le contenu Web soient conformes aux consignes d'accessibilité relative aux contenus Web (WCAG) 2.0, niveau A. Cela inclut toutes les applications Web et le contenu Web qui sont directement contrôlés par le collège ou dans le cadre d'une relation contractuelle. Ces normes et réglementations seront respectées conformément au calendrier suivant:

- À compter du 1^{er} janvier 2014, les nouveaux sites Web et le contenu Web de ces sites doivent être conformes à WCAG 2.0 niveau A.
- À compter du 1^{er} janvier 2021, tous les sites Web et le contenu Web doivent être conformes au niveau 2.0 des WCAG. AA, Règl. 191/11, s. 14 (4).

2.5. Ressources et matériels didactiques et de formation

Le Collège Boréal s'engage à fournir en format électronique accessible ou prêt à être converti, les informations relatives au contenu des programmes et les dossiers scolaires ainsi que le matériel didactique ou de formation. Le Collège

s'assurera de consulter le demandeur et de tenir compte de son besoin en matière d'accessibilité découlant de son handicap afin de déterminer le format accessible approprié.

3. Normes d'accessibilité intégrées – Emplois

3.1 Recrutement et accommodement général des employés

- a. Lors du processus de dotation, le collège est tenu à informer ses employés et le public de la disponibilité d'accommodement pour les candidats à un poste. L'affichage doit inclure une note indiquant que le collège offre, sur demande, des accommodements durant le processus de recrutement aux personnes ayant un handicap.
- b. Une fois que les candidats sont sélectionnés pour participer au processus d'entrevues, le collège doit les informer que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les candidats ayant un handicap relatif au matériel ou aux processus qui seront utilisés.
- c. Lorsque le candidat est sélectionné pour le poste, le collège doit inclure dans le processus d'offre des informations sur ses politiques en matière d'adaptation qui sont disponibles pour les employés handicapés.
- d. La LAPHO exige également que, lorsqu'un employé handicapé demande de recevoir des informations dans un format accessible ou avec un support de communication, le collège doit fournir des mesures d'adaptation qui comprennent (a) les informations nécessaires à l'exécution du travail et (b) toutes les informations généralement disponibles pour les employés sur le lieu de travail.

3.2 Plans d'adaptation individualisés et plans de retour au travail documentés

- a. Le collège est tenu d'élaborer des processus écrits concernant l'élaboration de plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés.
- b. Les plans d'accommodement doivent, sur demande, inclure des informations sur l'accès aux supports de communication et la réception des informations dans des formats accessibles, ainsi que toute information individualisée en matière d'intervention d'urgence pour l'employé.
- c. Le processus de retour au travail décrit les étapes que le collège suit pour faciliter le processus de retour au travail et utilise le plan d'adaptation individuel documenté de l'employé afin de faciliter son retour au travail, compte tenu ses mesures d'adaptation ultérieures.

3.3 Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

- a. Le processus d'appréciation du rendement tient compte des besoins des employés en matière d'accessibilité. Cela peut impliquer l'examen du plan d'adaptation individuel de l'employé afin de déterminer si des modifications peuvent améliorer le rendement de l'employé, d'organiser des sessions de coaching et de rétroaction d'une manière qui prend en compte le handicap de l'employé ou de fournir aux employés des documents et des politiques de gestion du rendement dans des formats accessibles.
- b. Lorsqu'il existe des possibilités d'avancement pour les employés au sein d'une organisation, le collège doit prendre compte des besoins d'adaptation d'un employé afin que celui-ci puisse avoir la possibilité de réussir dans ces postes d'avancement ailleurs dans le collège.
- c. Lorsque le collège doit réaffecter ses employés (en raison d'une réduction du personnel ou d'une restructuration), le collège doit prendre compte des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité, et au besoin, ajuster les mesures de soutien existantes pour ces employés dans leurs nouveaux rôles.

4. Normes d'accessibilité – Transport

Le Collège Boréal organisera le transport accessible, sur demande, si et quand, des services de transport seront fournis par le Collège. Le collège informera le public et / ou les employés lorsqu'il devra faire des arrangements pour le transport.

5. Normes d'accessibilité – Conception des espaces publics

5.1 Environnement bâti

Le Collège Boréal s'engage à intégrer les normes d'accessibilité dans la construction de nouvelles **installations** et lors de la rénovation d'espaces existants. Le Collège utilise des normes d'accessibilité qui créent un accès sans obstacle à tous les espaces pour les employés, les étudiants et les membres de la communauté.

5.2 Comptoirs de service

Lors de la construction de nouveaux comptoirs de service ou du remplacement de comptoirs de service existants, les exigences suivantes doivent être remplies:

- Il doit y avoir au moins un guichet de service pouvant accueillir une aide à la mobilité pour chaque type de service fourni.
- Le comptoir de service accessible doit être clairement identifié par une affiche, lorsque plusieurs files d'attente et comptoirs de service sont disponibles.
- Chaque comptoir de service doit accueillir une aide à la mobilité, dans laquelle une seule file d'attente dessert des comptoirs de service simples ou multiples.
- Le comptoir de service qui accueille les aides à la mobilité doit répondre aux exigences suivantes:
 - La hauteur du comptoir doit être telle qu'elle puisse être utilisée par une personne assise dans une aide à la mobilité;
 - La distance entre les genoux doit être suffisante pour une personne assise dans une aide à la mobilité, où l'approche au comptoir est nécessaire.
 - L'espace au sol devant le comptoir doit être suffisamment dégagé pour accueillir un aide à la mobilité.

5.3 Spécifications des comptoirs de service

Lors de la construction de nouveaux guides de file d'attente fixes, les conditions suivantes doivent être remplies:

- Ils doivent avoir une largeur suffisante pour permettre le passage des aides à la mobilité et des dispositifs d'assistance;
- Ils doivent avoir une surface au sol suffisamment dégagée pour permettre aux aides à la mobilité de tourner pour changer de direction;
- Ils doivent être détectables par la canne.

5.4 Espaces d'attente

Lors de la construction d'un nouvel espace d'attente ou du réaménagement d'un espace d'attente existant, où les sièges sont fixés au sol, au moins trois pour cent des nouveaux sièges doivent être accessibles, mais en aucun cas doit-il y avoir moins d'une place accessible, c'est-à-dire une place dans l'espace d'attente où la personne utilisant une aide à la mobilité peut s'asseoir et attendre

5.5 L'entretien des éléments accessibles

En plus des exigences du plan d'accessibilité, le collège veillera à ce que le plan pluriannuel prenne en compte des procédures d'entretien préventif et/ou d'urgence pour la maintenance des éléments accessibles dans les espaces publics. Ce plan comprendra aussi des procédures de gestion pour les perturbations temporaires accessibles lorsque les éléments accessibles ne sont pas en état de fonctionnement.

6. Question au sujet de cette directive

La directive sur les **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d'accessibilité intégrées** du Collège Boréal a pour objet de fournir des directives claires sur comment le collège respectera ses obligations et ses responsabilités envers toutes les normes d'accessibilité applicables en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, S.O. 2005, c. 11 et les Normes d'accessibilité intégrées, Règlement de l'Ontario 191/11 (RNAI).

Cette politique existe afin de réaliser l'excellence dans les services fournis à la clientèle handicapée.

Pour toute question concernant cette politique ou si le but d'une politique n'est pas compris, une explication est fournie par ou acheminée à la direction des relations de travail au Service des ressources humaines.

7. Documentation

Cette directive et les documents afférents sont disponibles sur demande.

Une copie des documents sera remise à toute personne qui en fait la demande.

Les documents seront fournis dans des formats adaptés aux besoins des personnes handicapées tels que gros caractères, braille, support audio, CD-ROM, courriel, DVD, texte électronique ou autres.

POLITIQUES / DIRECTIVES CONNEXES

D.9 – Services à la clientèle ayant des besoins particuliers

Guide Boréal

Politique – Animal assistance

Directive – Les animaux d'assistance

ANNEXES - DOCUMENTATION À L'APPUI

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

Règlement de l'Ontario 429/07 – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Règlement de l'Ontario 191/11 – Normes d'accessibilité intégrées