Politique d'accessibilité du service à la clientèle

Objectif

Tous les biens et services fournis par Autisme Ontario respecteront les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des possibilités.

Cette politique répond aux exigences des normes de service à la clientèle incluses dans les *Normes d'accessibilité intégrées* de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elle s'applique à la fourniture de biens et de services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens eux-mêmes.

Définitions

Appareil ou accessoire fonctionnel : Aide technique, appareil de communication ou autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes en situation de handicap[1]. Les appareils et accessoires fonctionnels personnels sont généralement des appareils ou accessoires que les client·e·s apportent, comme un fauteuil roulant, un déambulateur ou un réservoir d'oxygène personnel, et qui peuvent aider à entendre, à voir, à communiquer, à bouger, à respirer, à se souvenir ou à lire.

Handicap : Comme 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*, le mot handicap fait référence à :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, 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;
- un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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;
- un trouble mental;
- 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*.

[1]Dans la présente politique, le terme *personne en situation de handicap* est privilégié afin de mettre l'accent sur la personne avant le handicap et d'adopter un langage respectueux et inclusif, sauf lorsqu'il s'agit d'une référence à une loi, à un règlement ou à un document officiel utilisant le terme *personne handicapée*.

Chien-guide : Un chien de travail hautement dressé dans l'une des installations énumérées dans le Règlement 58 de l'Ontario en vertu de la *Loi sur les droits des aveugles*, pour offrir de la mobilité, de la sécurité et de l'autonomie accrue aux personnes aveugles.

Animal d'assistance : Un animal d'assistance pour une personne en situation de handicap si :

1. L'animal peut être facilement identifié comme étant utilisé par la personne pour des raisons relatives à son handicap, grâce à des indicateurs visuels, notamment le gilet ou le harnais porté par l'animal; ou
2. La personne fournit la documentation d'un membre de l'un des ordres professionnels de la santé réglementés suivants confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons relatives à son handicap :
    - L'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
    - L'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
    - L'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
    - L'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
    - L'Ordre des optométristes de l'Ontario;
    - L'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
    - L'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
    - L'Ordre des psychologues et des analystes du comportement de l'Ontario;
    - L'Ordre des psychothérapeutes autorisés de l'Ontario.

Personne de soutien : En lien avec une personne en situation de handicap, une autre personne qui l'accompagne dans le but d'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou à l'accès aux biens et services.

Directives

La fourniture de biens et de services aux personnes en situation de handicap

Autisme Ontario fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des possibilités en faisant ce qui suit :

- Veiller à ce que toutes les personnes et familles desservies bénéficient de services équitables et de qualité;
- Permettre aux personnes en situation de handicap de faire les choses à leur manière, à leur rythme lors de l'accès aux biens et services, du moment que cela ne présente pas de risque pour la santé et la sécurité;
- Utiliser d'autres méthodes, lorsque cela est possible, pour s'assurer que les personnes en situation de handicap ont accès aux mêmes services, au même endroit et de manière similaire;
- Prendre en compte les besoins individuels en matière d'adaptation lors de la fourniture de biens et de services; et
- Communiquer d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

L’utilisation d’appareils ou d’accessoires fonctionnels

Appareils et accessoires fonctionnels de la personne

Les personnes en situation de handicap peuvent utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels au besoin lorsqu’elles accèdent aux biens ou aux services fournis par l’organisation.

Dans les cas où l’appareil ou l’accessoire fonctionnel présente un problème de santé et de sécurité ou lorsque l’accessibilité sera problématique, d’autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l’accès aux biens et services, jusqu’au point de préjudice injustifié.

Par exemple, les flammes nues et les réservoirs d’oxygène ne peuvent être proches les uns des autres. Par conséquent, la mesure d’adaptation d’une personne avec un réservoir d’oxygène peut nécessiter de s’assurer que la personne se trouve dans un endroit qui serait considéré comme sécuritaire à la fois pour elle-même et pour l’organisation.

S’il n’y a pas d’ascenseurs et qu’une personne a besoin d’appareils ou d’accessoires fonctionnels à des fins de mobilité, le service sera fourni dans un endroit qui répond aux besoins de la personne.

Chiens-guides et animaux d’assistance

Une personne en situation de handicap accompagnée d’un chien-guide ou d’un animal d’assistance sera autorisée à accéder aux lieux ouverts au public, sauf interdiction contraire par la loi. Les politiques de type « Animaux interdits » ne s’appliquent pas aux chiens-guides ou aux animaux d’assistance.

Le personnel peut respectueusement demander si un animal est un animal d’assistance et ne demandera pas la nature du handicap de la personne ou le but de l’animal.

Espaces de restauration

Une personne en situation de handicap accompagnée d’un chien-guide ou d’un animal d’assistance sera autorisée à accéder aux espaces de service alimentaire accessibles au public, sauf lorsque la loi l’interdit autrement.

Les autres types d’animaux d’assistance ne sont autorisés que dans les espaces où la nourriture est servie, vendue ou mise en vente en raison du Règlement de l’Ontario 493/17 de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*.

Directives d’exclusion

Si le chien-guide ou l’animal d’assistance d’une personne est exclu par la loi (voir les lois applicables ci-dessous), Autisme Ontario offrira d’autres méthodes pour permettre à la personne en situation de handicap d’accéder aux biens et services, lorsque cela est possible. Par exemple, l’organisation peut s’adapter aux besoins liés au handicap d’une personne en installant l’animal dans un endroit sécuritaire et en offrant l’aide d’un membre du personnel pour faciliter la livraison des biens et des services.

Lois applicables

Loi de 2005 sur la responsabilité des propriétaires de chiens : En cas d'incompatibilité entre une disposition de la présente loi ou d'un règlement pris en application de la présente loi ou de toute autre loi relative aux races interdites (notamment les pit-bulls) et une disposition d'un règlement adopté par une municipalité relativement à ces races, la disposition plus restrictive en matière de contrôle ou d'interdiction de ces races prévaut. Le personnel expliquera respectueusement que l'animal d'assistance doit être retiré de l'espace public en raison d'un règlement municipal et prendra d'autres dispositions ou fournira le service à l'extérieur de l'espace public.

Reconnaître un chien-guide ou un animal d'assistance :

S'il n'est pas évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons relatives à son handicap, Autisme Ontario peut demander une vérification à la personne.

Soins et contrôle de l'animal :

La personne accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance est responsable du maintien des soins et du contrôle de l'animal en tout temps.

Allergies et autres problèmes de santé et de sécurité

Si un problème de santé et de sécurité se présente, par exemple, sous la forme d'une allergie grave à l'animal, Autisme Ontario fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes. Conformément aux obligations de l'organisation en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, les besoins d'adaptation de chaque client·e seront examinés au cas par cas, jusqu'au point de préjudice injustifié.

Une diligence raisonnable doit être exercée pour répondre aux exigences en matière de santé et de sécurité. Par exemple, si la santé et la sécurité d'une personne peuvent être touchées de façon importante par la présence d'un animal d'assistance dans les lieux ouverts au public, la direction doit analyser en profondeur toutes les options pour accueillir l'animal d'assistance en toute sécurité. Les options pourraient inclure la création d'une distance entre les deux personnes pour éliminer les contacts en personne, la modification de l'heure à laquelle les deux personnes reçoivent des services ou l'utilisation de purificateurs d'air et d'autres mesures qui pourraient permettre à la personne d'utiliser son animal d'assistance sur les lieux.

Dans des circonstances exceptionnelles où un animal d'assistance devient incontrôlable, causant une perturbation manifeste ou une menace pour la santé et la sécurité d'autrui, et où le comportement de l'animal n'est pas corrigé par le propriétaire, une personne en situation de handicap peut se voir demander de retirer son animal des lieux.

Par mesure de politesse, surtout si la personne et l'animal d'assistance sont présents sur les lieux depuis longtemps, le personnel peut demander si l'animal a besoin d'eau, désigner un endroit où l'animal d'assistance peut faire ses besoins ou demander si le personnel peut être utile à l'animal d'assistance.

La présence de personnes de soutien

Si une personne en situation de handicap est accompagnée d'une personne de soutien, Autisme Ontario s'assurera que les deux personnes peuvent entrer dans les lieux ensemble et que la personne peut avoir accès à la personne de soutien.

Il peut arriver que la disponibilité des places ou la configuration des lieux ne permettent pas à la personne et à sa personne de soutien de s'asseoir l'une à côté de l'autre. Dans ces situations, l'organisation fera tous les efforts raisonnables pour résoudre le problème.

Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être discutés, le consentement sera obtenu de la personne avant que toute information potentiellement confidentielle ne soit mentionnée.

Frais d'entrée

Lorsque l'organisation exige qu'une personne de soutien accompagne une personne en situation de handicap et que celle-ci accepte cet accompagnement, aucun frais ni tarif ne sera facturé à la personne de soutien.

Avis d'interruption de service

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons qui peuvent ou non être sous le contrôle ou à la connaissance d'Autisme Ontario. En cas de perturbations temporaires des installations ou des services sur lesquels les personnes en situation de handicap comptent pour accéder ou utiliser des biens ou des services, des efforts raisonnables seront déployés pour fournir un préavis. Dans certaines circonstances, comme dans le cas de perturbations temporaires imprévues, un préavis peut ne pas être possible.

Si une notification doit être publiée, les renseignements suivants seront inclus à moins qu'ils ne soient pas facilement accessibles ou connus :

- Biens ou services interrompus ou non disponibles;
- Raison de la perturbation;
- Durée prévue; et
- Une description des options ou services de remplacement.

Options de notification

En cas de perturbations, Autisme Ontario en avisera en faisant que qui suit :

- Afficher des avis dans des endroits visibles, y compris au point de perturbation, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de la perturbation de service, ou sur le site Web de l'organisation et les plateformes de réseaux sociaux;
- Contacter la clientèle ayant des rendez-vous;
- Aviser verbalement la clientèle lorsqu'elle fait une réservation ou prend un rendez-vous; ou

- Par toute autre méthode qui peut être raisonnable dans les circonstances.

Avis de disponibilité des documents :

Le présent document, ainsi que les autres politiques et pratiques relatives à la prestation de biens et de services aux personnes en situation de handicap, sont disponibles sur demande. Si un autre format est demandé, tous les efforts raisonnables seront déployés pour fournir ces documents dans le format demandé.

Rétroaction sur nos services

Autisme Ontario offre aux personnes et aux familles desservies la possibilité de donner leur rétroaction sur le service fourni aux personnes en situation de handicap. Les renseignements sur le processus de rétroaction seront facilement accessibles à toutes les personnes qui utilisent les services et un avis du processus sera accessible sur le site Web d'Autisme Ontario. Des formulaires de rétroaction, ainsi que d'autres méthodes de rétroaction verbale (en personne ou par téléphone) ou écrite (à la main, livrée, sur le site Web ou par courriel), seront disponibles sur demande. Des formulaires de rétroaction peuvent également être envoyés aux personnes et aux familles qui assistent aux événements d'Autisme Ontario.

Soumettre de la rétroaction

La clientèle peut soumettre sa rétroaction au :

Numéro sans frais : 1 800 472-7789
hr@autismontario.com,
1179, rue King Ouest, bureau 004
Toronto (Ontario)
M6K 3C5

Les personnes utilisant les services d'Autisme Ontario qui souhaitent fournir de la rétroaction, soit en remplissant un formulaire de rétroaction sur place, soit verbalement, peuvent le faire auprès de tout membre du personnel d'Autisme Ontario.

Les personnes qui soumettent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception ainsi que des renseignements sur les mesures prises, le cas échéant, à la suite des préoccupations ou des plaintes soumises.

Formation

Une formation sera dispensée à :

- Chaque membre du personnel ou bénévole d'Autisme Ontario;
- Toute personne qui participe à l'élaboration des politiques d'Autisme Ontario; et
- Toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom d'Autisme Ontario.

Dispositions relatives à la formation

Quel que soit le format, la formation portera sur les éléments suivants :

- Un examen de l'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- Un examen des exigences des normes de service à la clientèle;
- Des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- Des directives sur la façon d'interagir avec les personnes en situation de handicap qui :
    - utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels;
    - sont accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance; ou
    - exigent le recours à une personne de soutien (y compris la gestion des frais d'entrée);
- Des instructions sur l'utilisation de l'équipement ou des dispositifs disponibles dans les locaux d'Autisme Ontario, ou fournis par Autisme Ontario, qui peuvent aider les personnes en situation de handicap.
- Des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne en situation de handicap éprouve des difficultés à accéder à ses services; et
- Des politiques, procédures et pratiques de l'organisation relatives à la prestation de services accessibles aux personnes en situation de handicap.

Horaire de formation

Autisme Ontario offrira une formation dès que raisonnablement possible. Une formation sera offerte aux nouveaux membres du personnel, bénévoles, agent·e·s et sous-traitant·e·s au cours des trois premiers mois d'emploi ou de participation à l'organisation. Une formation révisée sera fournie en cas de modification de la législation, des procédures, des politiques ou des pratiques.

Administration

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette politique ou ses procédures connexes, veuillez contacter :

Numéro sans frais : 1 800 472-7789
hr@autismontario.com,
1179, rue King Ouest, bureau 004
Toronto (Ontario)
M6K 3C5

Cette politique et ses procédures connexes seront révisées au besoin en cas de modifications législatives ou de changements aux procédures de l'organisation.

Mise à jour : juillet 2026