



## **COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL DE L'ONTARIO POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ**

### ***Politique relative aux normes d'accessibilité pour le service à la clientèle***

Conformément aux dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, la Commission a établi les règles, pratiques et procédures décrites ci-après relativement aux services qu'elle fournit aux personnes handicapées. Ses services sont conçus pour être conformes aux dispositions du Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées).

La Commission fait tout son possible pour que ses règles, ses pratiques et ses procédures soient conformes aux principes exposés dans le Règlement 429/07, à savoir :

- 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, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.
- Dans ses communications avec une personne handicapée, la Commission tient compte du handicap de la personne.

### **Appareils fonctionnels**

Les personnes handicapées qui ont besoin d'un appareil fonctionnel seront autorisées à s'en servir ou à en tirer profit lorsqu'elles utilisent les services de la Commission. Au besoin, la Commission veillera à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les services de la Commission ou d'en tirer profit.

### **Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées, dont les membres du public et d'autres tiers, qui ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance seront autorisées à entrer dans les locaux de la Commission et de garder leur animal avec elles, à moins que la loi exclut par ailleurs l'animal des lieux. Si la loi exclut l'animal des lieux, la Commission veillera à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les services de la Commission ou d'en tirer profit.

### **Personnes de soutien**

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien seront autorisées à entrer dans les locaux de la Commission avec la personne de soutien. La Commission veillera à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elles sont toutes les deux dans les locaux de la Commission.

### **Perturbations temporaires**

Si la Commission est contrainte de perturber ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou services, elle doit en aviser le public, en indiquant les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

### **Formation**

Le personnel de la Commission recevra une formation relativement au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées. La formation comprendra ce qui suit :

1. La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps, dont celles 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;
2. La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux de la Commission et qui sont destinés aux personnes handicapées;
3. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services de la Commission.

La Commission gardera un compte rendu de ses activités de formation.

**Commentaires, observations, réactions, etc.**

Les personnes qui veulent faire part de leurs commentaires au sujet des services que la Commission fournit aux personnes handicapées peuvent le faire en communiquant avec le directeur-greffier, aux coordonnées suivantes :

Catherine Gilbert, directrice-greffière  
Commission des relations de travail de l'Ontario  
2-505, avenue University  
Toronto (Ontario) M5G 2P1  
Téléphone : 416 326-7500  
Sans frais : 1 877 339-3335  
ATS : 416 212-7036  
Télécopieur : 416 326-7531  
Courriel : catherine.gilbert@ontario.ca

This document is available in English.

**Distribution de la présente politique**

Si la Commission doit remettre une copie de la politique à une personne handicapée, elle la lui remettra, ou lui remet les renseignements qu'elle renferme, dans une forme qui tient compte du handicap de la personne. La personne handicapée et la Commission peuvent aussi s'entendre sur la forme du document ou des renseignements.