
DIRECTIVE ADMINISTRATIVE

En vigueur le : 24 avril 2013

Domaine : ADMINISTRATION

Politique : Normes d'accessibilité

Révisée le :

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

1. ÉNONCÉ

Le Conseil scolaire catholique MonAvenir accueille dans ses installations tous les membres de la communauté scolaire et de la communauté en général, en veillant à ce que son personnel et ses bénévoles fournissent des services qui respectent l'indépendance et la dignité des personnes ayant un handicap. Dans ses services, il doit inclure des mesures prévoyant notamment l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels.

2. BUT

Cette directive administrative a été élaborée pour assurer une expérience cohérente conformément aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, O. Reg 429/07 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario («LAPHO») et les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

La LAPHO a pour objectif de concevoir, mettre en œuvre et faire appliquer les normes d'accessibilité s'appliquant aux biens, services, installations, emploi, logement et bâtiments. Le 1^{er} janvier 2025 est la date cible à laquelle cet objectif doit être atteint.

3. MODALITÉS

La présente directive administrative traite des éléments suivants :

- **Section 1** : Utilisation d'un animal d'assistance

- **Section 2** : Utilisation d'une personne de soutien
- **Section 3** : Utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels par les personnes ayant un handicap
- **Section 4** : Avis de perturbation des services
- **Section 5** : Surveillance et rétroaction sur l'accessibilité des services pour les personnes ayant un handicap

4. Principes directeurs

Section 1 : Utilisation d'un animal d'assistance 1- Définition d'un animal d'assistance :

- a. Un animal d'assistance est un animal qu'une personne utilise en raison de son handicap soit de toute évidence, soit avec une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier.
- b. Il s'agit, par exemple, d'un chien-guide qu'utilise une personne aveugle, d'un animal dressé pour venir en aide à une personne sourde ou malentendante, ou d'un animal dressé à pressentir une crise d'épilepsie et à amener la personne en lieu sûr. La norme sur les services à la clientèle s'applique aussi aux animaux qui fournissent d'autres services à des personnes handicapées.
- c. Il s'agit « de toute évidence » d'un animal d'assistance quand cela est évident en raison de son apparence ou de son comportement. Par exemple, un animal peut être considéré de toute évidence comme un animal d'assistance, ou s'il porte un harnais, des sacoches ou un écriteau indiquant qu'il est un animal d'assistance, ou s'il a un certificat ou une carte d'identification émise par le Procureur général de l'Ontario. C'est aussi le cas si la personne utilise l'animal pour l'aider à accomplir certaines tâches, comme ouvrir une porte ou apporter des objets.

2- **Responsabilité :**

- a. L'administration doit veiller à ce que les employés, les bénévoles ou les tiers agissant en son nom reçoivent une formation sur les interactions avec les personnes handicapées qui sont accompagnées par un animal d'assistance lorsqu'elles ont accès aux services du Conseil.

3- Renseignements additionnels :**a. Accès aux locaux du Conseil :**

- i. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'un animal d'assistance sera accueillie dans les locaux du Conseil ou des écoles avec cet animal. L'accès se fera en conformité avec les procédures de sécurité habituelles.
- ii. Cette exigence s'applique uniquement aux locaux auxquels le public et les tiers ont ordinairement accès. Elle ne vise pas les locaux d'une école ou du Conseil auxquels le public n'a pas accès.
- iii. La présente directive porte uniquement sur le droit d'une personne handicapée à être accompagnée d'un animal d'assistance. L'accès aux classes pour les animaux d'assistance utilisée par les élèves ou les membres du personnel est régi par des procédures distinctes.

b. Interdiction d'accès à un animal d'assistance

- i. Lorsqu'il y a un risque pour la santé et la sécurité d'une autre personne en raison de la présence d'un animal d'assistance (en cas d'allergie grave, par exemple) il faut envisager d'autres mesures avant d'exclure l'animal. A titre d'exemple, instaurer une distance entre les deux personnes en cause ou apporter des modifications raisonnables aux horaires.
- ii. L'accès peut aussi être interdit à un animal d'assistance si celui-ci est d'une race interdite par une loi. Ainsi, la Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens impose des restrictions dans le cas des pit-bulls.

c. Autres mesures à prendre si un animal d'assistance doit être exclu

- i. Dans les rares cas où un animal d'assistance doit être exclu, l'administration doit prendre d'autres mesures permettant d'offrir à la personne handicapée les services dont elle a besoin. L'animal peut être laissé en lieu sûr lorsque la loi l'autorise et l'administration peut s'entendre avec la personne handicapée sur une façon de la servir. Par exemple, une personne qui a un handicap visuel pourrait être guidée par un membre du personnel ou un bénévole.

d. Cas où il faut confirmer qu'un animal est un animal d'assistance

- i. Lorsque l'animal n'est pas un chien-guide dressé et qu'il n'est pas tout à fait évident qu'il s'agit d'un animal d'assistance, un membre du personnel de l'école ou du Conseil peut demander à la personne qui utilise l'animal une preuve de certification, une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap. La lettre n'a pas besoin d'indiquer le type de handicap, ni pourquoi l'animal est nécessaire et comment la personne l'utilise.

Section 2 : Utilisation d'une personne de soutien

1. Définition d'une personne de soutien

- a. Une personne qui aide une personne handicapée pendant qu'elle reçoit des services du Conseil. Un employé qui aide un élève à l'intérieur du système scolaire n'est pas une personne de soutien.
- b. Une personne de soutien est un individu qu'une personne handicapée choisit pour l'aider à obtenir des services, communiquer, se déplacer, recevoir des soins personnels ou médicaux, etc. Les soins personnels incluent notamment le fait de transférer physiquement une personne d'un endroit à un autre ou d'aider cette personne à se nourrir ou à utiliser les toilettes. Les soins médicaux incluent notamment le fait de surveiller la santé de la personne ou de lui fournir un soutien médical en cas de crise.
- c. La personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Elle ne doit pas nécessairement avoir reçu une formation à cet effet ou posséder des compétences particulières.

2- Responsabilité

- a. Les personnes à la direction d'école et les gestionnaires de services doivent veiller à ce que le personnel reçoive une formation sur les interactions avec les personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de soutien lorsqu'elles ont accès aux services du Conseil.

3- Renseignements additionnels

- a. **Accès aux locaux du Conseil**

- i. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera accueillie dans les locaux du Conseil ou des écoles avec cette personne. L'accès se fera en conformité avec les procédures de sécurité normales.
- ii. Cette exigence s'applique uniquement aux locaux auxquels le public et les tiers ont ordinairement accès. Elle ne vise pas les locaux d'une école ou du Conseil auxquels le public n'a pas accès.
- iii. Lorsqu'une activité est organisée par une école ou l'administration et qu'un droit d'entrée est prévu, la personne de soutien sera admise gratuitement.

b. Confidentialité

- i. Si une personne handicapée (parent ou tuteur) est accompagnée d'une personne de soutien dans le cadre d'une discussion pouvant porter sur des renseignements confidentiels concernant l'élève, le membre du personnel (surintendance, direction ou autre) doit d'abord obtenir le consentement écrit du parent ou tuteur à une telle divulgation.
- ii. La personne de soutien doit également donner l'assurance par écrit qu'elle garantit la confidentialité des renseignements divulgués lors de la discussion.
- iii. Une copie du document de consentement signé sera conservée dans les bureaux de l'école du Conseil dans un dossier nommé «Accessibilité».
- iv. Si le parent ou le tuteur fait appel à une autre personne de soutien pour des réunions ultérieures, un nouveau consentement sera nécessaire.

(Un exemple de formulaire de consentement est fourni à l'annexe A (AMD 28.1))

c. Droit du Conseil d'exiger la présence d'une personne de soutien

- i. L'administration peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ses locaux, mais uniquement si la présence de la personne de soutien est nécessaire pour des raisons de sécurité, soit de la personne handicapée elle-même, soit d'autres personnes qui s'y trouvent.
- ii. Par ailleurs, les personnes handicapées sont libres d'accepter un risque raisonnable de blessure pour elles-mêmes, exactement comme les autres le

sont. Tout individu a son propre seuil de tolérance au risque. On devrait mesurer le niveau de risque à la lumière des avantages pour la personne handicapée. De plus, on aura recours à une personne de soutien seulement si le niveau de risque n'a pu être éliminé ou ramené à un niveau acceptable en ayant d'abord recours à d'autres moyens. Toute décision concernant la sécurité devrait se fonder sur des éléments précis et non sur des suppositions. Le simple fait que quelqu'un ait un handicap ne signifie pas que cette personne est incapable de satisfaire aux exigences en matière de sécurité.

Section 3 : Utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels par les personnes ayant un handicap

1. Définition d'un appareil ou accessoire fonctionnel

a. Tout appareil ou accessoire utilisé par une personne handicapée pour faciliter sa vie quotidienne. Il peut notamment s'agir d'un fauteuil roulant, d'une marchette, d'une canne, d'une bonbonne d'oxygène ou d'un appareil de communication.

2- Responsabilités

a. L'administration doit veiller à ce que les employés, les bénévoles ou les tiers agissant en son nom, reçoivent une formation sur les interactions avec les parents et les membres du public qui doivent utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels.

b. La formation doit être axée sur les interactions avec les utilisateurs d'appareils ou d'accessoires fonctionnels plutôt que sur les aspects techniques de ces appareils ou accessoires.

c. Des procédures distinctes s'appliquent aux élèves et aux membres du personnel qui utilisent eux-mêmes des appareils ou accessoires fonctionnels.

3- Renseignements additionnels

Communications au sujet de l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels

a. Appareils ou accessoires fonctionnels apportés par des personnes handicapées

- i. D'ici 2025, le site Web du Conseil et des écoles doivent indiquer que toutes les installations du Conseil fournissent des services qui respectent l'indépendance et la dignité des personnes handicapées, notamment en prévoyant l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels.
 - ii. D'ici 2025, dans toutes les installations du Conseil qui sont ouvertes au public, un avis affiché à l'entrée ou à la réception souhaitera la bienvenue aux personnes utilisant des appareils ou accessoires fonctionnels et leur indiquera à qui s'adresser s'ils ont besoin d'aide.
- b. Appareils ou accessoires fonctionnels fournis par L'administration
- i. Le site Web du Conseil et des écoles doivent indiquer, s'il y a lieu, quels appareils ou accessoires fonctionnels sont fournis aux personnes handicapées.
 - ii. Dans toutes les installations du Conseil qui sont ouvertes au public, un avis doit être affiché à l'entrée ou à la réception pour indiquer, s'il y a lieu, quels appareils ou accessoires fonctionnels sont disponibles et à qui s'adresser pour obtenir de l'aide.
- Exemp les d'appareils ou accessoires fonctionnels :

- **Appareils fonctionnels :**

Téléimprimeur, téléphones à touches géantes, amplificateurs, appareils de levage.

- **Services :**

Interprétation gestuelle ou orale, sous-titrage en temps réel.

- **Autres modes de prestation de services :**

Aide d'un membre du personnel pour exécuter une opération, comme l'inscription d'un élève à l'école.

Section 4 : Avis de perturbation des services

1. Définition d'une perturbation des services

a. Certaines personnes handicapées faisant partie du public peuvent avoir besoin de services, systèmes ou installations particuliers. Par exemple, les escaliers mécaniques et les ascenseurs sont parfois les seuls moyens permettant à ces personnes d'accéder à des locaux. Il existe aussi d'autres systèmes et services conçus pour répondre aux besoins des personnes handicapées : des toilettes adaptées, des systèmes d'amplification, des services de prise de notes ou de téléimpression. Lorsque ces services, systèmes ou

installations ne sont pas disponibles temporairement ou qu'il est prévu que ce sera le cas, L'administration doit émettre un avis de perturbation des services.

En règle générale, il n'est pas nécessaire de donner un avis lorsque les perturbations touchent l'ensemble des services du Conseil, en cas de panne de courant ou de tempête, par exemple.

2- Responsabilité

a. Les personnes à la direction des écoles ou des services, les gestionnaires, les concierges en chef doivent émettre des avis en cas de perturbation temporaire ayant une incidence sur l'accessibilité à des services, système ou installations.

3- Renseignements additionnels

a. Diffusion de l'avis de perturbation temporaire

i. L'avis peut être affiché dans un endroit bien en vue à l'école ou dans les locaux du Conseil. Il est aussi possible de l'afficher sur le site Web de l'école ou du Conseil, ou de communiquer les renseignements directement aux usagers des services, conformément aux pratiques de l'école ou du Conseil.

Si la perturbation est prévue, il faut en donner avis à l'avance. Si elle est imprévue, il faut en donner avis aussitôt que possible après qu'elle ait été constatée.

b. Contenu de l'avis

i. L'avis doit indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et, le cas échéant, les mesures prises pour en atténuer les conséquences.

Section 5 : Surveillance et rétroaction sur l'accessibilité des services pour les personnes ayant un handicap

1- Définition de la surveillance et de la rétroaction sur l'accessibilité des services pour les personnes ayant un handicap

- a. Processus par lequel L'administration recueille la rétroaction et les plaintes des personnes concernées quant à l'accessibilité des services pour les personnes ayant un handicap et répond aux plaintes à cet égard.

2- Responsabilité

- a. L'administration doit mettre en œuvre un processus de rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle qui comprend les éléments suivants :
 - i. Des renseignements, disponibles dans les sites Web du Conseil ou des écoles, invitant les utilisateurs des services du Conseil à évaluer l'accès aux services pour les personnes handicapées.
 - ii. Des renseignements imprimés, mis à la disposition du public dans les écoles ou au siège social, invitant les personnes handicapées à évaluer l'accès aux services.
 - iii. Des renseignements sur la façon dont L'administration compte répondre à l'évaluation.
- b. L'administration doit mettre en place un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la politique sur l'accessibilité des services à la clientèle.

3- Renseignements additionnels Méthodes de rétroaction

- a. Des méthodes doivent permettre aux personnes handicapées d'avoir accès au processus.
- b. La rétroaction pourrait être transmise verbalement, par courriel, en utilisant une carte de commentaires et une boîte à suggestions.
- c. Des renseignements sur les personnes chargées de recevoir la rétroaction ainsi que les moyens par lesquels L'administration fera connaître sa réponse doivent être fournis.

EXEMPLE DE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Je, (nom du parent ou tuteur), consens au partage de renseignements confidentiels par (nom du membre du personnel) concernant mon enfant ou mon pupille (nom de l'élève), en présence de ma personne de soutien (nom de la personne de soutien).

Ma personne de soutien (nom de la personne de soutien) consent à protéger la confidentialité des renseignements partagés.

Déclaration de consentement :

Parent ou tuteur :	
Signature_____	Date :_____
Nom en lettres moulées	

Je m'engage à protéger la confidentialité des renseignements partagés entre (nom du membre du personnel) et (nom du parent ou tuteur) dont je suis la personne de soutien.

Personne de soutien :	
Signature_____	Date :_____
Nom en lettres moulées	

Témoin ou membre du personnel :	
Signature_____	Date :_____
Nom en lettres moulées	