

# 1 Politique sur l'accessibilité

## 1.1 Objectif

Le CCLT s'engage à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Le CCLT s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, en évitant et en levant les obstacles à l'accessibilité tout en respectant les exigences en la matière précisées dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO, 2005).

## 1.2 Lignes directrices

- (a) **Respect des normes d'accessibilité** : Afin d'assurer la conformité aux normes d'accessibilité, le CCLT assumera des fonctions et des responsabilités dans les domaines suivants :
- (i) **Communications** : Le CCLT communiquera avec les visiteurs d'une manière qui tient compte de leur handicap. Il veillera à ce que toutes les communications respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
  - (ii) **Formats accessibles et aides à la communication** : À moins qu'une conversion soit jugée impossible, le CCLT fournira des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées qui en font la demande, ou veillera à ce que ces ressources soient élaborées. Les formats accessibles et les aides à la communication seront fournis de façon opportune et n'engendreront aucun supplément pour la personne concernée. Le CCLT prendra en considération les besoins en matière d'accessibilité de la personne lors de la personnalisation des demandes individuelles et communiquera avec la personne ayant formulé la demande pour assurer que la solution soit convenable. Le CCLT fera en sorte que la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication soit connue du public.
  - (iii) **Sites Web et contenu sur le Web accessibles** : Nos sites Web seront conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité du contenu sur le Web 2.0 du Consortium World Wide Web, au niveau AA, en respectant le calendrier établi dans les Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO.
  - (iv) **Appareils ou accessoires fonctionnels** : Le CCLT s'engage à servir les visiteurs ayant recours à un appareil ou accessoire fonctionnel afin qu'ils puissent obtenir ou utiliser ses biens et services ou en tirer profit.
  - (v) **Personnes de soutien et animaux d'assistance** : Le CCLT s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées par une personne de soutien ou un animal d'assistance. Toute personne handicapée ayant besoin d'aide pour communiquer, se déplacer ou obtenir des soins personnels ou médicaux pourra entrer dans les lieux utilisés par le CCLT avec sa personne de soutien. Elle ne sera en aucun cas empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien.  
  
De même, toute personne handicapée pourra entrer dans les lieux utilisés par le CCLT avec son animal d'assistance.
  - (vi) **Avis de perturbation temporaire** : Le CCLT donnera à ses visiteurs un préavis raisonnable en cas de perturbation de ses installations ou services destinés aux



personnes handicapées, plus particulièrement les ascenseurs, la salle de bains accessible aux personnes handicapées au sous-sol et les portes automatiques à l'entrée de l'immeuble. L'avis indiquera les raisons de la perturbation, la durée prévue et les installations ou services de remplacement offerts.

- (b) **Évacuation (d'urgence ou non)** : Le CCLT disposera d'un plan d'évacuation sécuritaire et efficace pour ses visiteurs à mobilité réduite. Un membre de l'Équipe d'évacuation d'urgence (ÉÉU) du CCLT veillera sur les personnes qui ont besoin d'aide et les aidera au besoin. Les membres de l'ÉÉU connaîtront les techniques d'assistance nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Lors de l'évacuation, en collaboration avec la personne de soutien (le cas échéant), un membre de l'ÉÉU trouvera la personne qui a besoin d'aide et la guidera à l'aide de la technique appropriée.

- (c) **Formation** : Le CCLT formera tous les employés travaillant auprès du public sur les thèmes suivants :
- (i) survol de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme pour les services à la clientèle;
  - (ii) plan du CCLT relativement aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07);
  - (iii) façon de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
  - (iv) manière d'interagir avec les personnes handicapées, y compris celles qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou celles qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
  - (v) marche à suivre pour aider une personne handicapée ayant de la difficulté à accéder aux services du CCLT;
  - (vi) façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux utilisés par le CCLT et qui pourraient faciliter la prestation de services aux personnes handicapées.

La division des Ressources humaines conservera des fichiers sur la formation dans les dossiers des employés. Par leur signature, les employés indiqueront qu'ils ont lu et compris la politique et valideront le nom de leur formateur et la date de la formation.

- (d) **Processus de rétroaction** : Les visiteurs qui souhaitent fournir une rétroaction au sujet de la prestation de biens et de services du CCLT aux personnes handicapées peuvent le faire en personne, par courriel ([info@ccsa.ca](mailto:info@ccsa.ca)) ou par téléphone (613 235-4048, poste 254). La division des Ressources humaines répondra aux commentaires dans les deux jours ouvrables.

### 1.3 Avis de disponibilité

Tout membre du public peut demander une copie de la présente politique en personne, par courriel ou par téléphone. Toute personne handicapée la recevra dans une forme qui tient compte de sa situation; le CCLT et elle s'entendront sur la forme du document.

### 1.4 Modifications à la présente politique

Tout élément de la présente politique qui ne respecte ou ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifié ou supprimé.

Approuvé par l'équipe de la haute direction en juin 2016