

**Rendre votre entreprise
accessible aux
personnes handicapées**



Table des matières

Les petites entreprises et la LAPHO	3
L'accessibilité bénéficie à tout le monde	3
Qu'est-ce que la LAPHO?	3
Travailler ensemble : Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO	4
Qu'est-ce qu'un handicap?	5
Politiques d'accessibilité	6
Principes d'accessibilité	7
Service à la clientèle	8
Liste de vérification des normes de service à la clientèle	9
Établir des politiques	10
Animaux d'assistance	10
Personnes de soutien	11
Perturbation des services	12
Former votre personnel	12
Établir un processus de rétroaction	13
Information et communications	14
Liste de vérification des normes d'information et de communications	15
Politiques d'accessibilité pour l'information et les communications	16
Formats accessibles et aides à la communication	16
Méthodes pour recevoir la rétroaction et y donner suite	17
Fournir des renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique	18
Aviser le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication	18
Au-delà de tout : sites Web et contenu en ligne accessibles	18
Emploi	19
Liste de vérification des normes d'accessibilité à l'emploi	20
Politiques d'accessibilité à l'emploi	20
Pratiques de recrutement accessible	20
Avancement professionnel	23
Informers les employés à propos des aides à l'accessibilité	24
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence	27
Conception des espaces publics	28
Liste de vérification des normes relatives à la conception d'espaces publics	29
Politiques de conception d'espaces publics accessibles	29
Stationnement hors voirie accessible	30
Comptoirs de service et aires d'attente	31
Sentiers récréatifs	32
Exigences de la LAPHO pour les petites entreprises	33
Résumé des exigences	34

Les petites entreprises et la LAPHO

L'accessibilité bénéficie à tout le monde

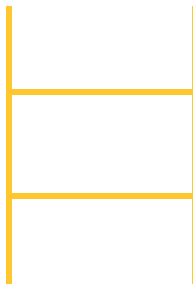
En Ontario, près de deux millions de personnes vivent avec un handicap – cela représente environ un Ontarien sur sept. Les personnes handicapées et leurs familles forment un marché en croissance que les petites entreprises ne peuvent pas se permettre de négliger. Ces personnes sont d'ailleurs une source sous-utilisée d'employés remarquables. En engageant et en servant les personnes handicapées, les entreprises comme la vôtre peuvent attirer davantage de clients et améliorer les services pour tout le monde.

Qu'est-ce que la LAPHO?

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) exige qu'en Ontario, les entreprises et les organismes repèrent, éliminent et préviennent les obstacles à l'accessibilité. La Loi a pour but de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025, de sorte que les personnes handicapées puissent s'intégrer pleinement au sein de leur collectivité.

Pour atteindre ce but, le gouvernement de l'Ontario élabore et applique des normes obligatoires à l'échelle provinciale dans les principales sphères de la vie quotidienne suivantes :

- service à la clientèle;
- information et communications;



- emploi;
- transports;
- conception d'espaces publics.



Êtes-vous une petite entreprise?

La LAPHO définit comme étant des petites entreprises les organisations privées et sans but lucratif qui comptent de 1 à 49 employés en Ontario.

Travailler ensemble : Le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO

Le Code et la LAPHO se complètent de diverses façons, en vue de promouvoir l'égalité et l'accessibilité. Le but du Code des droits de la personne est d'assurer à toutes et à tous les mêmes droits afin de créer un climat de respect où chacun se sent partie intégrante de la collectivité et apte à y contribuer pleinement. Conformément au Code, les personnes handicapées ont droit à un traitement égal sans discrimination, et leurs besoins doivent être pris en compte.

Même si le Code et la LAPHO se complètent, ils comportent certaines différences importantes. En vertu du Code, les organisations doivent tenir compte des besoins des personnes handicapées. Cela pourrait vouloir dire qu'elles doivent réagir de façon personnalisée à une demande d'adaptation. Le Code s'applique à toutes les organisations de l'Ontario.

La LAPHO établit des normes d'accessibilité auxquelles les organisations doivent se conformer. Les principes du Code relatifs aux droits de la personne contribuent à orienter la mise en application des normes de la LAPHO. Les

normes de la LAPHO s'appliquent à toutes les organisations (publiques, privées ou sans but lucratif) comptant un ou plusieurs employés en Ontario. Les exigences varient en fonction du type et de la taille de l'organisation en question.

Qu'est-ce qu'un handicap?

Bon nombre de personnes croient que les handicaps sont des handicaps physiques visibles, comme dans le cas d'une personne en fauteuil roulant. Cependant, les handicaps ne sont pas tous visibles et il est impossible de savoir sans équivoque si une personne a un handicap ou non.

Les handicaps peuvent inclure des limites physiques, un trouble mental, un trouble cognitif ou intellectuel, une difficulté d'apprentissage ou une incapacité auditive ou visuelle. Ils comprennent également l'épilepsie, les toxicomanies, la sensibilité à des facteurs environnementaux et les lésions subies au travail.



Politiques d'accessibilité



En Ontario, les petites entreprises doivent avoir des politiques d'accessibilité nécessaires pour embaucher et servir les personnes handicapées. Vous bénéficiez de souplesse pour créer des politiques et des pratiques qui correspondent le mieux à votre culture du travail et à vos pratiques commerciales actuelles, à condition qu'elles répondent aux besoins des personnes handicapées.

Ces politiques n'ont pas à être mises par écrit, mais il est essentiel qu'elles soient clairement définies et communiquées au personnel, même si elles ne sont pas sur papier. Vous devez avoir des politiques d'accessibilité pour les secteurs suivants :

- service à la clientèle;
- information et communications;
- emploi;
- conception d'espaces publics.

Les principes directeurs que sont la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances devraient représenter la base de toutes vos politiques en matière d'accessibilité. La Loi permet de la souplesse quant à la façon dont vous respectez les exigences des normes, à condition que vous répondiez aux besoins des personnes handicapées.

Principes d'accessibilité

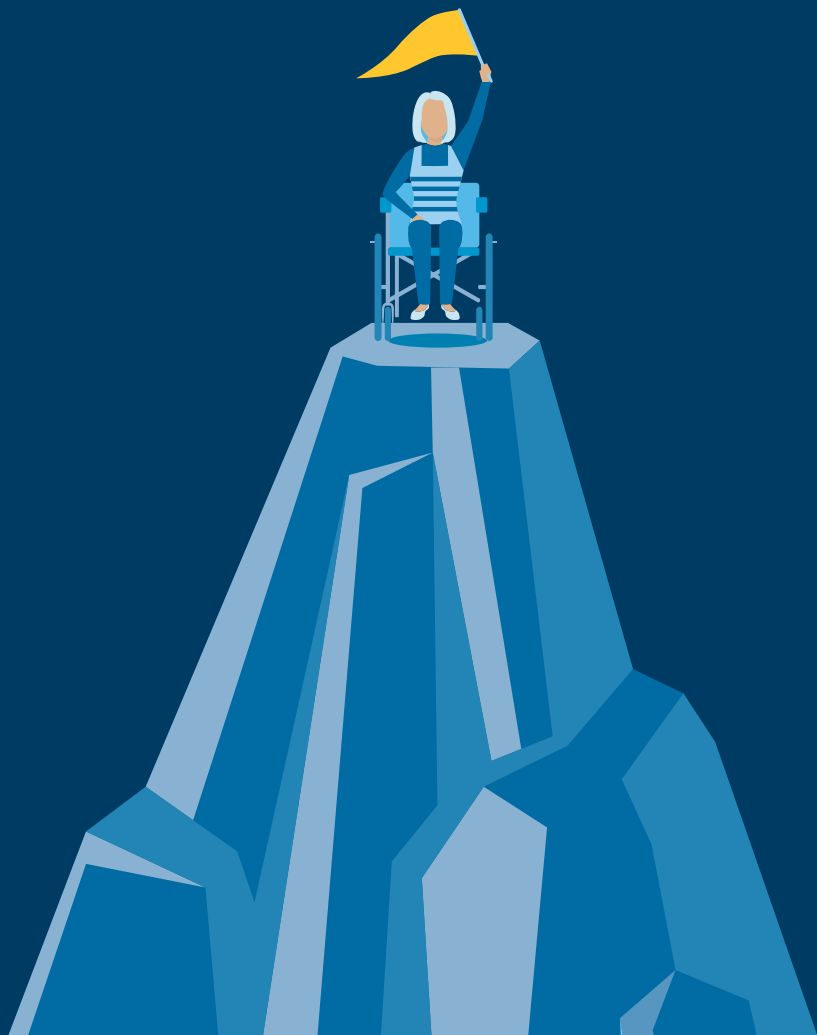
Dignité : Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées puissent se respecter et se faire respecter des autres.

Autonomie : Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées puissent faire les choses elles-mêmes, sans l'aide ou l'ingérence inutile des autres.

Intégration : Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées profitent des mêmes services que les autres clients, offerts de façon similaire, dans la mesure du possible.

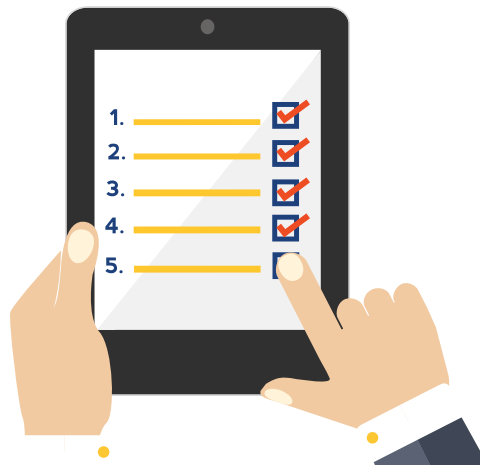
Égalité des chances : Offrir les services aux personnes handicapées de manière à ce qu'elles puissent accéder au même titre que les autres personnes aux biens, services ou installations offerts.

Service à la clientèle



Liste de vérification des normes de service à la clientèle

- Établir des politiques** sur le service aux clients de tous les niveaux de capacité.
- Permettre aux personnes d'utiliser leurs propres appareils d'assistance**, en plus de tout outil d'assistance ou de services offerts par votre organisation.
- Communiquer avec la personne handicapée** d'une façon qui tient compte de ses besoins.
- Accueillir les animaux d'assistance** dans les sections de votre entreprise qui sont ouvertes au public.
- Permettre à une personne de soutien** d'accompagner le client.
- Afficher un avis** si des frais d'entrée sont demandés à une personne de soutien.
- Fournir un avis public de perturbation des services** lorsque des installations ou des services sur lesquels des personnes handicapées comptent pour accéder à votre entreprise ne sont pas disponibles.
- Former le personnel, les bénévoles et les sous-traitants**, ainsi que toute autre personne qui interagit avec le public en votre nom, aux normes d'accessibilité relatives aux services à la clientèle. Assurez-vous que toute personne qui travaille à l'élaboration de politiques, de pratiques et de procédures (p. ex. gestionnaires) reçoit également de la formation.
- Établir un processus de rétroaction** qui permet aux clients avec un handicap d'émettre des commentaires sur leur expérience.



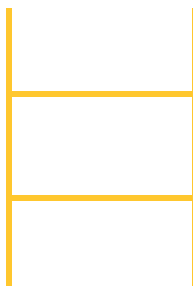
Établir des politiques

Les petites entreprises doivent élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques de prestation de services aux personnes handicapées. Vous bénéficiez de souplesse pour créer des politiques et des pratiques qui correspondent le mieux à votre culture du travail et à vos pratiques commerciales actuelles, à condition qu'elles répondent aux besoins des personnes handicapées. Les petites entreprises ne sont pas tenues de mettre par écrit leurs politiques d'admissibilité pour le service à la clientèle, mais il est essentiel qu'elles soient clairement définies et communiquées au personnel, même si elles ne sont pas sur papier.

Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance aident les personnes handicapées. Les animaux de service les plus communs sont les chiens, mais d'autres espèces, comme les singes, les furets et les chevaux miniatures, sont utilisés pour fournir du soutien.

Mentionnez clairement les aires de votre lieu de travail où les animaux d'assistance ne sont pas permis parce que la loi les interdit, comme dans les cuisines. Offrez une autre manière de fournir vos services, advenant une interdiction légale des animaux d'assistance dans une aire de travail de votre établissement.



.....
La plupart des animaux d'assistance portent un « uniforme », comme un harnais ou une veste.

Par ailleurs, la personne peut obtenir un document d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la présence de l'animal est nécessaire pour des raisons liées à un handicap. Si l'animal ne peut pas être facilement identifié, une entreprise est en droit de demander à voir le document. Celui-ci peut être fourni par les professionnels suivants :

- audiologistes et orthophonistes;
 - chiropraticiens;
 - infirmières;
 - thérapeutes occupationnels;
 - optométristes;
 - médecins et chirurgiens;
 - physiothérapeutes;
 - psychologues;
 - psychothérapeutes et thérapeutes en santé mentale autorisés.
-



Personnes de soutien

Les personnes de soutien aident les personnes handicapées à accomplir certaines tâches quotidiennes qu'elles ne pourraient pas faire seules, dont des tâches liées à la communication, aux déplacements ou aux soins personnels. Si votre entreprise demande des frais d'entrée, comme dans un cinéma, envisagez d'en exempter la personne de soutien. Autrement, vous êtes tenu d'annoncer clairement les frais à l'avance.

Perturbation des services

Vous devez fournir un avis public de toute perturbation susceptible d'affecter des clients handicapés, notamment des installations ou des services qui sont temporairement indisponibles (p. ex. toilettes accessibles, escalier roulant). L'avis public devrait comprendre la raison de la perturbation, la durée prévue et les solutions de rechange.

Former votre personnel

Vous devez offrir une formation à tous vos employés et bénévoles sur :

- l'objectif et les exigences de la LAPHO et du Code des droits de la personne;
- les politiques d'accessibilité de votre organisation et tout changement qui est apporté à ces politiques;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes qui ont divers handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon d'utiliser des appareils et accessoires fonctionnels que vous fournissez, qui peuvent permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à vos services;
- ce qu'il faut faire si une personne a de la difficulté à accéder à vos services.

Modules de formation en ligne gratuite de Verslaccessibilite.ca

- Exigences générales
 - Normes pour l'information et les communications
 - Normes pour l'emploi
 - Normes pour la conception des espaces physiques
 - Normes pour le transport
 - Normes pour les services à la clientèle
-

Ressources de formation sur les droits de la personne de l'Ontario

Disponibles au : <http://www.ohrc.on.ca/fr/learning/elearning>

- Droits de la personne 101
 - Travailler ensemble : Le Code et la LAPHO
 - Le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap
-

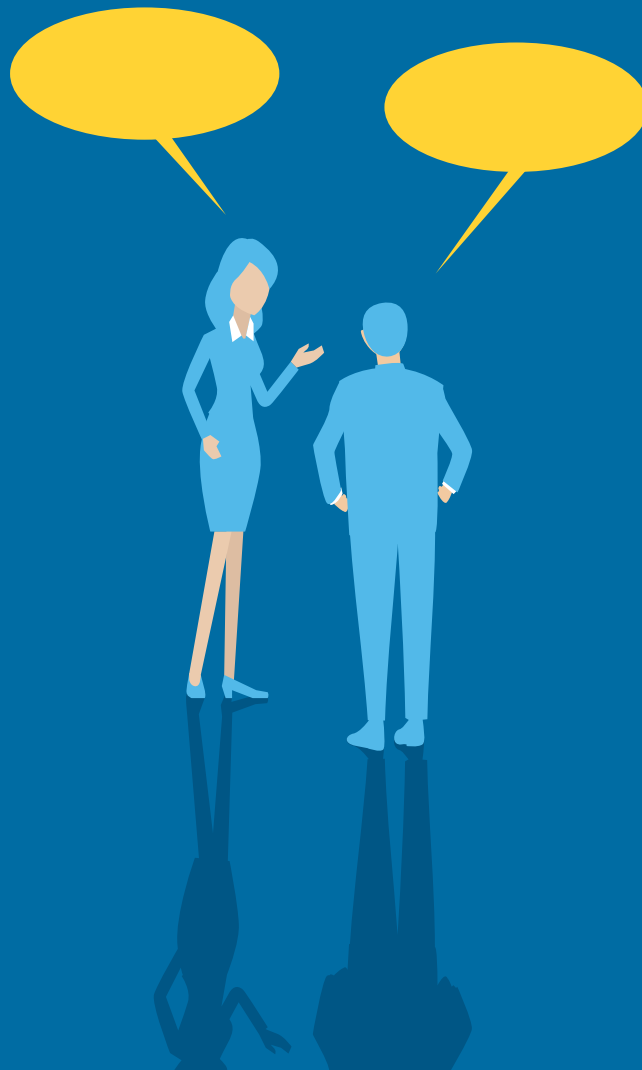


Établir un processus de rétroaction

Votre processus de rétroaction de la clientèle doit être accessible aux personnes handicapées. Autrement dit, vous devez fournir aux clients des formulaires de rétroaction en formats accessibles ou des aides à la communication à toute personne qui en fait la demande. Si une personne handicapée demande un format accessible, interrogez-la afin de trouver la solution qui répond le mieux à ses besoins.



Information et communications



Liste de vérification des normes d'information et de communications

- Élaborer des politiques** d'accessibilité pour l'information et les communications.
- Fournir des formats accessibles et des aides à la communication** à quiconque les demande, en temps utile et gratuitement.
- Rendre accessibles les méthodes de réception de la rétroaction et de la réponse à celle-ci** aux personnes handicapées, en leur fournissant des formats accessibles et des aides à la communication.
- Fournir des renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique en matière d'accessibilité.** Sur demande, fournissez les renseignements disponibles au public, comme les brochures ou les plans d'évacuation, dans un format accessible.
- Aviser le public** de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

Tenez compte des handicaps d'une personne lorsque vous communiquez avec elle. Ne faites pas de suppositions sur la façon de rendre votre service accessible. Le cas échéant, demandez directement à la personne quelle est la façon de communiquer avec elle et veillez à ce que vos employés soient prêts à communiquer avec des clients qui ont divers types de handicaps.

Conseil : Rendez vos communications accessibles dès le début.

Utilisez un langage simple ou ajoutez des sous-titres aux vidéos sur votre site Web. Vous pouvez également changer la méthode de communication pour répondre aux besoins d'une personne. Par exemple, vous pouvez écrire à la main ou saisir l'information qui est habituellement communiquée verbalement, ou vous assurer que vos documents imprimés soient écrits en gros caractères.



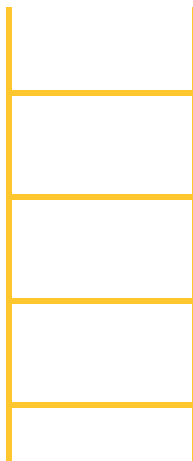
Politiques d'accessibilité pour l'information et les communications

Vous devez élaborer une politique selon laquelle vos pratiques d'information et de communications sont accessibles pour les personnes handicapées. Les petites entreprises ne sont pas tenues de mettre par écrit leurs politiques, mais celles-ci doivent être claires.

Formats accessibles et aides à la communication

En Ontario, toutes les entreprises sont tenues de fournir de l'information dans un format accessible ou des aides à la communication à quiconque les demande. Vous n'êtes cependant pas tenu d'avoir une bibliothèque avec, en permanence, une tablette réservée aux solutions de rechange au format imprimé, mais faites de votre mieux pour satisfaire les demandes en temps utile. Vous devez être en mesure de fournir l'information dans des formats accessibles le plus rapidement possible et gratuitement.

Vous devez consulter la personne handicapée pour déterminer ses besoins en matière d'accessibilité et le type d'aide qui lui convient.



Aides à l'information et à la communication en formats accessibles :

- formats électroniques accessibles, comme HTML et Microsoft Word;
- braille;
- formats audio accessibles;
- gros caractères;
- transcriptions de renseignements visuels ou audio;
- lire directement l'information à voix haute à la personne;
- échanger des notes manuscrites (ou fournir une personne pour prendre des notes ou une assistante ou un assistant en communication);
- sous-titrage ou description audio;
- sonorisation assistée;
- méthodes et stratégies de suppléance à la communication, comme l'utilisation de tableaux de lettres, de mots ou de pictogrammes, et d'appareils de sonorisation;
- services d'interprétation en langage des signes et d'un intervenant.



Méthodes pour recevoir la rétroaction et y donner suite

Vous devez avoir une méthode de rétroaction pour recevoir les commentaires du public et y donner suite. Sur demande, vous devez fournir des formats accessibles de formulaires de rétroaction du public ou des aides à la communication.

Fournir des renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique

Si vous avez des renseignements sur les plans d'urgence ou la sécurité publique à la disposition du public, vous devez les fournir dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, le plus rapidement possible, à quiconque les demande.

Aviser le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication

Vous devez aviser le public que vous fournirez des formats accessibles d'aides à l'information et à la communication à quiconque les demande. Cette information peut prendre la forme d'un affichage sur votre site Web ou d'un avis public affiché dans vos bureaux.

Au-delà de tout : sites Web et contenu en ligne accessibles

Les petites entreprises de moins de 50 employés ne sont pas tenues, en vertu de la LAPHO, d'avoir un site Web et du contenu en ligne entièrement accessibles. Toutefois, il convient de faire en sorte qu'il soit facile pour quiconque d'accéder à votre site Web. Les grandes organisations doivent, quant à elles, se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 au niveau A. Pour plus d'information sur la façon de rendre votre site Web accessible pour tout le monde, consultez les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0](#).

Emploi



Liste de vérification des normes d'accessibilité à l'emploi

- Élaborer une politique** faisant en sorte que les pratiques d'embauche soient accessibles pour les personnes handicapées.
- Dire clairement que les personnes handicapées sont les bienvenues et que vous répondrez à leurs besoins**, sur demande, au cours de toutes les étapes du processus de recrutement et tout le long de leur embauche.
- Tenir compte des besoins des employés handicapés dans les **processus de gestion du rendement et de perfectionnement de carrière**.
- Sensibiliser le personnel aux politiques visant à soutenir les personnes handicapées**, notamment en ce qui concerne la disponibilité des mesures d'adaptation du lieu de travail.
- Fournir de l'information dans un format accessible** correspondant aux besoins particuliers des employés handicapés, sur demande.
- Fournir des renseignements sur les mesures en cas d'urgence propres à l'environnement de travail** pour les employés handicapés.

Politiques d'accessibilité à l'emploi

Vous devez élaborer une politique faisant en sorte que les pratiques de recrutement et d'embauche sont accessibles pour les personnes handicapées. Les petites entreprises ne sont pas tenues de mettre par écrit leurs politiques, mais celles-ci doivent être claires.

Pratiques de recrutement accessible

Des avis d'emplois vacants devraient informer les candidats que des mesures d'adaptation sont disponibles, sur demande, durant le processus d'embauche. Cette information peut être transmise verbalement, intégrée dans les formulaires de demande ou incluse dans l'affichage du poste.

Conseil : Affichage en ligne des avis d'offre d'emploi

- Certains sites d'affichage d'emplois ne sont pas accessibles. Choisissez donc un site Web d'affichage d'emplois qui est accessible à tout le monde.

Lorsque vous invitez les candidats à une entrevue, avisez-les que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour soutenir leur participation, notamment :

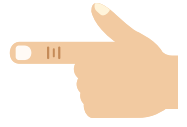
- des documents et des renseignements relatifs à l'emploi sont fournis avant l'entrevue pour les personnes qui ont des difficultés d'apprentissage;
- des documents sont offerts en gros caractères pour les personnes qui ont un handicap visuel.

Faire le lien entre des offres d'emploi et des personnes handicapées à la recherche d'un emploi

Il y a des organismes communautaires qui aident à faire le lien entre les entreprises et les personnes handicapées à la recherche d'un emploi. Il s'agit souvent de services gratuits.

Ces organisations prendront le temps de connaître vos besoins pour votre entreprise et de présélectionner des candidats pour s'assurer qu'ils possèdent les aptitudes nécessaires pour occuper l'emploi.

- Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées : fournisseurs de services de soutien de l'emploi
https://www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/social/odsp/employment_support/EmploymentServiceProviders.aspx
- Discover Ability Network
<https://discoverability.network/> (en anglais seulement)





Liste de vérification pour réaliser une entrevue accessible

- Lieu de l'entrevue :** Est-ce qu'un candidat qui utilise un déambulateur ou un fauteuil roulant peut avoir accès à vos installations?
- Format des outils d'évaluation de compétences :** Vos outils d'évaluation sont-ils accessibles à un candidat handicapé? Les tests lui permettent-ils de démontrer ses connaissances et ses compétences?
- Aménagement de salle pour entrevues en personne :** Votre salle d'entrevue est-elle aménagée de manière accessible? Est-elle lumineuse, avec un minimum de distractions?
- Durée de l'entrevue :** Le candidat a-t-il le temps nécessaire pour démontrer ses capacités? Comme des restrictions de temps peuvent s'avérer stressantes, envisagez de prolonger la durée permise afin de permettre aux candidats de montrer leurs qualités.
- Soutien :** Envisagez de permettre qu'une personne de soutien soit présente à l'entrevue, car elle pourrait fournir des renseignements supplémentaires à propos des capacités du candidat ou reformuler les questions de l'entrevue, de sorte que les candidats puissent mieux se mettre en valeur.
- Document à remplir :** Vos formulaires et documents sont-ils accessibles pour les candidats ayant une perte de vision ou une difficulté d'apprentissage? Envisagez d'autres types de formats, comme des formulaires en gros caractères.

Annoncer à un candidat qu'il est retenu

Les personnes nouvellement embauchées doivent être informées que des mesures d'adaptation au travail sont disponibles, au besoin. Les nouveaux employés devraient savoir à qui s'adresser s'ils ont besoin d'avoir recours à ces mesures d'adaptation, de sorte que tous les employés aient une chance égale de réussir.

Avancement professionnel

La LAPHO stipule que les employeurs tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé lorsqu'ils effectuent une évaluation de rendement formelle ou informelle, ou qu'ils changent les tâches, les rôles et les responsabilités liés à l'emploi.

Certains employeurs peuvent se sentir mal à l'aise à l'idée de soulever un problème de rendement chez un employé handicapé. Les employeurs peuvent fixer des buts de rendement clairs à leurs employés, de sorte qu'il y ait un objectif standard à partir duquel juger le rendement. De cette façon, tous les employés ont une chance égale de corriger leur comportement et d'en apprendre davantage sur leur emploi.

.....

Conseil : Tenez compte du lieu où se déroule la conversation ou d'autres moyens d'aider les personnes à traiter l'information.

Par exemple, un employé souffrant d'une perte auditive peut avoir besoin que son examen de rendement soit effectué dans un lieu tranquille; un employé ayant des difficultés d'apprentissage peut avoir besoin d'enregistrer une conversation portant sur des moyens de s'améliorer.

.....

Les gens désirent naturellement évoluer dans le cadre de leur travail. Tous les employés ont droit à un traitement égal en ce qui concerne l'emploi, notamment un accès équitable à de la formation, à des mutations et à des promotions. En réalité, une personne handicapée peut avoir besoin de mesures d'adaptation supplémentaires afin de suivre la formation requise ou d'effectuer des activités pratiques moins officielles – le type d'activités de développement professionnel nécessaires pour apprendre, se perfectionner et obtenir de l'avancement.

Les normes de l'emploi en vertu de la LAPHO demandent aux employeurs de tenir compte de deux aspects de l'accessibilité. En premier lieu, la formation officielle ou non est-elle accessible? Tenez compte du lieu de la formation,



de l'accessibilité à une installation et du fait que les documents de formation doivent être adaptés. En second lieu, les mesures d'adaptation sont-elles nécessaires pour que l'employé puisse participer à de nouvelles activités de développement professionnel? Le plan d'adaptation aux besoins de l'employé (le cas échéant) doit-il être adapté?

Informer les employés à propos des aides à l'accessibilité

Les employeurs doivent informer tous les employés (nouveaux et actuels) de toutes les aides à l'accessibilité disponibles pour les employés, notamment des mesures d'adaptation à l'emploi, de l'accès à d'autres formats d'information, de la technologie adaptée, etc. Gardez à l'esprit que la santé et les exigences individuelles peuvent changer au fil du temps. Il faut rappeler aux employés de temps en temps que des mesures d'adaptation sont disponibles pour aider à leur succès et à leur bien-être continus.

Adaptation aux besoins des employés

Les employeurs ont le devoir de prendre des mesures d'adaptation pour les employés aussi complètement et rapidement que possible, en éliminant les obstacles et en veillant à ce qu'ils aient toute l'aide dont ils ont besoin pour exécuter leur travail. Cela permet à tous de bénéficier d'un traitement égal en matière d'emploi et de participer pleinement à cette dimension de la vie. L'adaptation la plus appropriée est celle qui répond le mieux aux besoins de la personne handicapée, à moins que vous deviez subir vous-même un préjudice injustifié, les critères s'appliquant étant très stricts.

Les employeurs doivent tenir compte des besoins des employés des façons suivantes :

- Accepter toute demande d'adaptation de bonne foi;
- Agir sans tarder, même si cela signifie trouver une solution temporaire en attendant de mettre en place une solution à long terme;
- Demander uniquement l'information nécessaire à l'adaptation. Par exemple, vous pourriez avoir besoin de savoir qu'une personne ayant une incapacité visuelle est incapable de lire des documents imprimés, mais pas de savoir comment ou pourquoi elle a perdu la vue;
- Chercher activement une solution appropriée en matière d'adaptation et faire appel à une experte ou à un expert, au besoin;
- Collaborer avec les autres parties visées, au besoin;
- Respecter la dignité et la vie privée de la personne demandant que ses besoins soient pris en compte, et s'assurer que le processus d'adaptation n'entraîne pas de représailles pour cette personne;
- S'acquitter des coûts de l'adaptation, comme celui de l'obtention de l'opinion d'un médecin ou d'un autre expert, d'un appareil fonctionnel ou autre, à condition que cela ne cause aucun préjudice injustifié.

En vertu de la LAPHO, les petites organisations ne sont pas tenues d'avoir par écrit un processus officiel de création de plans d'adaptation aux besoins des personnes handicapées. Toutefois, les propriétaires de petites entreprises pourraient mettre en œuvre un processus simple (comme celui qui est décrit ci-dessous) pour répondre aux besoins des employés handicapés.

- **Communiquer le droit à l'adaptation aux besoins :** Le Code des droits de la personne de l'Ontario stipule que lorsqu'une personne handicapée a besoin d'une mesure d'adaptation, il y a une obligation d'en tenir compte. Les employeurs doivent informer leurs employés qu'ils vont tenir compte des besoins d'un employé, sur demande.
- **Reconnaître le besoin d'adaptation :** Un employé peut souvent parler directement à un propriétaire ou un gestionnaire à propos d'une difficulté liée à l'environnement de travail. Il n'existe aucune formule préétablie en matière d'adaptation. Certaines adaptations peuvent être utiles à de nombreuses

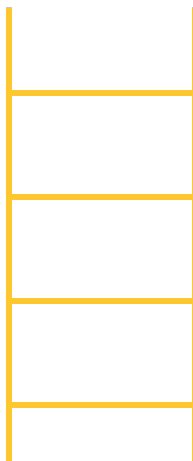
personnes, mais ce qui fonctionne dans un cas pourrait ne pas fonctionner dans un autre cas. Vous devez tenir compte des besoins particuliers d'une personne handicapée chaque fois qu'elle vous en fait la demande.

L'employé handicapé et l'employeur travaillent de concert pour trouver une mesure d'adaptation qui répondra à un besoin particulier. D'habitude, les employés connaissent leurs propres besoins et peuvent proposer des solutions pratiques aux défis, mais vous pouvez consulter un expert à propos des mesures d'adaptation qui ne coûtent pas cher.

- **Mettre en œuvre un plan de mesures d'adaptation et en faire le suivi et l'examen :** Une fois que vous vous êtes entendus sur des mesures d'adaptation appropriées et que vous les avez consignées dans un plan, elles devraient être mises en œuvre dès que possible. De nombreuses mesures d'adaptation peuvent être prises facilement et à coût modique.

Une fois que la mesure d'adaptation a été mise en place, l'employeur devrait l'examiner régulièrement avec l'employé pour déterminer si :

- elle est appropriée et lui permet de surmonter la difficulté liée à l'environnement de travail;
- la nature du handicap a changé, exigeant une mesure d'adaptation différente;
- l'environnement de travail ou l'emploi a changé, donnant lieu à de nouveaux défis pour l'employé.



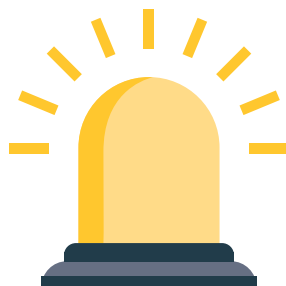
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence

Vous devez fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés, si le handicap l'exige et si l'employeur est conscient du besoin.

Par exemple, un employé qui ne peut entendre l'alarme d'incendie doit pourtant savoir quand et comment quitter en toute sécurité l'immeuble en cas d'un incendie.

Si l'employé a besoin d'aide, vous devez fournir, avec le consentement de l'employé, les renseignements à quiconque est désigné pour lui venir en aide en cas d'urgence.

Les renseignements relatifs aux interventions d'urgence devraient être examinés chaque fois que l'employé change de milieu de travail au sein de l'organisation, chaque fois que le plan général en matière de mesures d'adaptation pour l'employé fait l'objet d'un examen et quand vous procédez à un examen des politiques générales en matière d'intervention d'urgence.



Conception des espaces publics



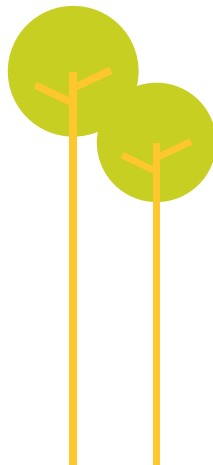
Liste de vérification des normes relatives à la conception d'espaces publics

- Élaborer une politique** d'accessibilité pour la conception d'espaces publics.
- Fournir un stationnement hors voirie accessible dans des terrains de stationnement nouvellement construits.**
- Rendez les comptoirs de service et les aires d'attente nouvellement construits** fonctionnels pour les personnes ayant la vue faible et celles qui utilisent une aide à la mobilité, comme un déambulateur ou un fauteuil roulant.
- Consulter le public et les personnes handicapées lorsque vous créez des sentiers récréatifs et des voies accessibles menant à une plage.**

La loi sur l'accessibilité des espaces publics ne s'applique qu'aux nouveaux espaces et à ceux qui sont réaménagés, notamment le déplacement d'une aire d'attente dans un nouvel endroit à l'intérieur d'un bâtiment ou le remplacement de tables dans une aire de repas en plein air. Vous n'êtes pas tenu de changer des espaces existants.

Politiques de conception d'espaces publics accessibles

Vous devez élaborer une politique pour veiller à ce que vos espaces publics soient accessibles pour les personnes handicapées. Les petites entreprises ne sont pas tenues de mettre par écrit leurs politiques, mais celles-ci doivent être claires.



Stationnement hors voirie accessible

Si vous construisez un nouveau stationnement ou que vous réaménagez un stationnement existant, vous êtes tenu d'inclure des places de stationnement accessibles et les places accessibles doivent être désignées par la signalisation requise.

- Incluez deux types de places de stationnement pour personnes handicapées dans votre stationnement hors voirie :
 - une place de stationnement plus grande dont la largeur minimum est de 3,4 mètres, munie de panneaux indiquant qu'il s'agit d'une place accessible pour fourgonnettes. Il doit y avoir au moins une place de ce type par stationnement comptant 12 places de stationnement ou moins;
 - une place de stationnement standard dont la largeur est de 2,4 mètres au minimum.
- Désignez 4 % du total du terrain de stationnement comme étant des places de stationnement accessibles. Dans de plus petits terrains de stationnement, il devrait y avoir une place de stationnement accessible pour 12 autres places. La proportion de places réservées aux personnes handicapées sur les terrains de stationnement plus grands (plus de 100 places) est différente.
- Prévoyez des allées d'accès pour permettre aux personnes d'entrer dans leur véhicule ou d'en sortir dans les places de stationnement accessibles. Les aires d'accès peuvent être partagées par deux places de stationnement. Elles doivent mesurer 1,5 mètre de largeur, être marquées par des lignes diagonales et agrandir la taille la place de stationnement.
- Les places accessibles doivent être désignées clairement par un panneau de stationnement accessible.

Consultez la **Partie IV.1 – Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti)** de la LAPHO pour connaître les exigences techniques relative au stationnement accessible.

Comptoirs de service et aires d'attente

Lorsque vous créez ou que vous réaménagez des comptoirs de service à l'intérieur ou à l'extérieur, des guichets de billetterie, des comptoirs de services alimentaires et des caisses de sortie, vous devez respecter les directives établies par les normes :

- Rendre au moins un comptoir de service accessible aux personnes qui utilisent des aides à la mobilité comme des fauteuils roulants. Il doit y avoir assez d'espace sous le comptoir pour les genoux d'une personne en fauteuil roulant.
- Rendre accessibles tous les comptoirs de service si votre organisation n'a qu'une seule file d'attente.
- Fournir au moins un comptoir accessible pour chacun des services de votre organisation (p. ex. une épicerie doit offrir au moins un comptoir de service accessible pour chacune de ses caisses rapides, en libre-service et de service normal).

Votre entreprise peut avoir des guides de file d'attente fixes ou des clôtures ou mains courantes qui obligent les clients à faire la file sur un chemin prédéterminé :

- Veiller à ce que la file d'attente fixe soit assez large pour que les personnes handicapées puissent s'y déplacer facilement avec leurs aides à la mobilité (fauteuil roulant, scooter, canne, béquilles, déambulateur) et veiller à ce qu'elles puissent tourner quand la file change de direction.
- Veiller à ce que les personnes non voyantes et qui utilisent une canne blanche puissent trouver la file d'attente fixe (p. ex. en tapant sur des poteaux ou des barreaux fixés à proximité du sol).

Votre entreprise peut avoir des aires d'attente dotées de sièges fixés au sol :

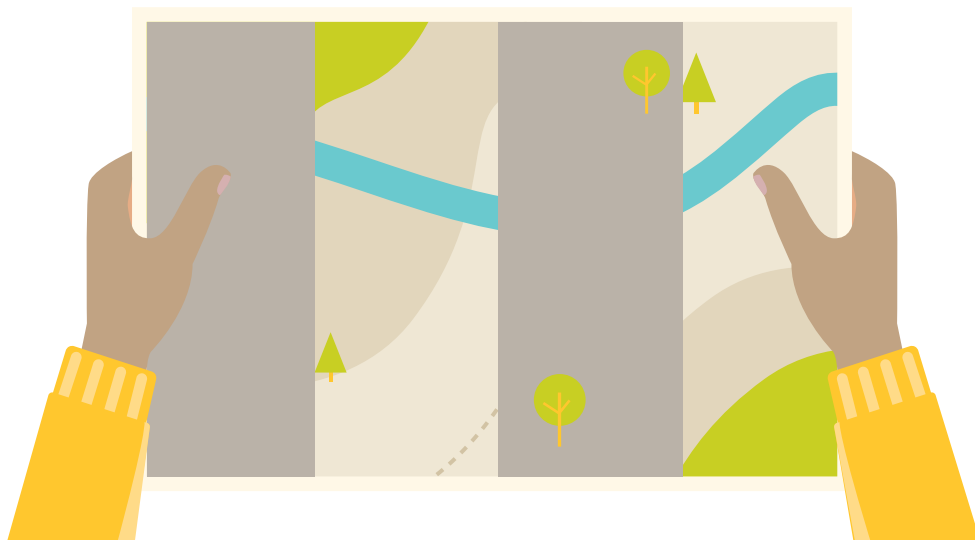
- Lorsque vous créez de nouvelles aires avec des sièges fixés au sol, vous devez rendre accessibles au moins 3 % des sièges pour les personnes qui ont un fauteuil roulant. (Assurez-vous qu'il y ait assez de place pour au moins un fauteuil roulant.)

Sentiers récréatifs

Lorsque vous aménagez de nouveaux sentiers récréatifs ou de nouvelles voies accessibles menant à une plage, ou que vous y apportez des modifications, vous devez consulter le public et les personnes handicapées relativement à l'accessibilité. Les consultations devraient porter sur les aspects suivants :

- la pente du sentier;
- la nécessité de munir le sentier de rampes et l'emplacement de celles-ci;
- la nécessité, l'emplacement et la conception des aires de repos, des aires de dépassement, des aires d'observation et des installations;
- les autres caractéristiques du sentier.

Consultez la **Partie IV.1 – Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti)** de la LAPHO pour connaître les exigences techniques relatives aux sentiers récréatifs.



Exigences de la LAPHO pour les petites entreprises



Résumé des exigences

Si vous avez entre 1 et 49 employés, vous devez :

- Avoir des politiques d'accessibilité pour l'embauche et la prestation de services pour les personnes handicapées.**
 - En informer vos employés et vos clients.
- Offrir un service à la clientèle accessible.**
 - Offrir une formation à vos employés pour servir les clients de tous les niveaux de capacité.
 - Permettre la présence d'animaux d'assistance et de personnes de soutien.
 - Mettre en place une politique d'accessibilité afin que vos employés, vos bénévoles et vos clients sachent à quoi s'attendre.
- Fournir de l'information accessible sur les situations d'urgence et sur la sécurité publique.**
 - Fournir sur demande l'information publique sur les situations d'urgence, comme des plans ou des brochures sur les procédures d'évacuation, dans un format accessible.
- Fournir de l'information sur les situations d'urgence en format accessible au personnel.**
- Tenir compte de l'accessibilité au moment d'acheter ou de concevoir des guichets libre-service.**
- Former votre personnel aux lois de l'Ontario en matière d'accessibilité.**
- Faciliter la rétroaction pour les personnes handicapées lorsqu'on la leur demande.**
- Rendre accessibles sur demande vos renseignements publics.**
- Rendre vos pratiques d'emploi accessibles.**
 - Cela comprend la manière d'embaucher, de maintenir le personnel en poste et de fournir des possibilités de perfectionnement professionnel à tous vos employés.
 - Fournir des documents en formats accessibles, sur demande.

□ **Rendre accessibles les espaces publics nouvellement aménagés et réaménagés :**

- les sentiers récréatifs et les voies accessibles menant à une place;
- les terrains de stationnement;
- les comptoirs de service;
- les guides de file d'attente fixes;
- les aires d'attente dotées de sièges fixés au sol.

Rapport de conformité à la LAPHO

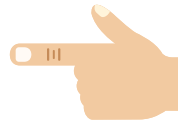
Si vous avez de 20 à 49 employés, vous étiez tenu de déposer un rapport de conformité sur l'accessibilité avant le 31 décembre 2017.

Téléchargez votre rapport de conformité ici :

<https://www.ontario.ca/fr/page/produire-votre-rapport-de-conformite-sur-laccessibilite>

Que doit contenir votre rapport de conformité de décembre 2017?

- Les renseignements de base concernant votre entreprise (adresse postale, dénomination sociale, numéro d'entreprise)
- L'information sur la façon dont vous mettez en œuvre les normes de service à la clientèle pour :
 - les animaux d'assistance;
 - les personnes de soutien;
 - la formation des employés;
 - les méthodes accessibles pour solliciter de la rétroaction, en recevoir, puis y répondre.





Le Conference Board
du Canada

The Conference Board
of Canada