

Département : Ensemble des départements
Applicable à : Ensemble des employé.e.s
Date de publication : Février 2026

Date de la révision :
Fréquence de la révision : Tous les 2 ans

1.0 Déclaration d'engagement

- 1.1 Métiers spécialisés Ontario (MSO) s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. MSO s'engage à traiter les personnes handicapées d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et nous engageons à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Nous le ferons en retirant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en la matière en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois de l'Ontario sur l'accessibilité.
- 1.2 MSO s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario concernant la non-discrimination.
- 1.3 MSO comprend que les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou ses obligations à l'égard des personnes handicapées en vertu de toute autre loi.
- 1.4 MSO s'engage à faire preuve d'excellence dans le service et l'offre de biens, services ou installations à l'ensemble des clientes et clients, y compris les personnes handicapées. Nos politiques de services à la clientèle accessibles sont cohérentes avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

2.0 Application

La présente politique s'applique à l'ensemble des membres du personnel de MSO.

3.1 Définitions

Accessibilité : s'entend de permettre aux personnes de toutes capacités de participer pleinement à la vie de tous les jours. Ce terme est employé pour décrire la mesure dans laquelle un service, un produit, un appareil ou un environnement est mis à la disposition du plus grand nombre de personnes possible. L'accessibilité peut être définie comme la capacité d'accéder à un système, à un service, à un produit ou à un environnement et d'en bénéficier.

Aides à la communication : s'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, de la langue des signes et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

Animal d'assistance : un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- l'animal peut facilement être identifié lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches en raison du handicap de cette dernière ou au moyen d'indicateurs visuels, comme un harnais ou une veste que porte l'animal; ou
- la personne handicapée fournit la documentation émanant d'un membre d'une des professions de la santé réglementée suivantes qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons se rapportant à son handicap :
 - membre de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
 - membre de l'Ordre des Chiropraticiens de l'Ontario
 - membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
 - membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
 - membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario
 - membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
 - membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
 - membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario
 - membre de l'Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Appareils et accessoires fonctionnels : tout appareil ou accessoire utilisé par les personnes handicapées pour les aider dans les tâches de la vie quotidienne; toute aide fonctionnelle, comme les aides à la communication, les aides à la cognition, les aides à la mobilité personnelle, les appareils d'aide à la mobilité et les aides médicales (p. ex. fauteuils roulants, ambulateurs, cannes blanches, bouteilles d'oxygène et appareils de communication électronique).

Chien d'aveugle : chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et qui est dressé pour servir de guide à une personne aveugle.

Client.e : quiconque utilise les biens et les services de l'organisme.

Formats accessibles : s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

LAPHO : la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et ses règlements.

Obstacle : toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société. S'entend par exemple des obstacles comportementaux, des obstacles en ce qui concerne l'information ou les communications, des obstacles technologiques, des obstacles systémiques et des obstacles physiques ou architecturaux.

Personne de soutien : s'entend, en relation avec une personne handicapée, d'une autre personne qui accompagne cette dernière pour l'aider dans les domaines de la communication, de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux, ou à accéder aux biens, aux services ou aux installations.

Personne handicapée : une personne en situation de handicap. Un « handicap », au sens du

Code des droits de la personne de l'Ontario, est :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, 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 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

4.0 Formation

4.1 MSO s'engage à offrir à l'ensemble des membres du personnel et des bénévoles une formation sur les services à la clientèle accessibles, d'autres normes d'accessibilité de l'Ontario et aspects du *Code des droits de la personne* de l'Ontario se rapportant aux personnes handicapées.

4.2 En outre, MSO s'engage à offrir une formation à :

- a) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de MSO;
- b) toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de MSO.

4.3 La formation sera adaptée aux fonctions particulières des membres du personnel et des bénévoles.

4.4 La formation pourra comprendre :

- a) l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes sur les services à la clientèle;
- b) les politiques de MSO se rapportant aux normes sur les services à la clientèle;
- c) la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- d) la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou avec celles qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- e) la façon de se servir des appareils ou dispositifs disponibles sur place ou autrement et qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des

- installations aux personnes handicapées;
- f) ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de MSO.

4.5 Les appareils ou les dispositifs peuvent comprendre :

- a) des salles de réunion ou une disposition de sièges accessibles;
- b) des appareils fonctionnels pour personnes malentendantes (s'ils sont disponibles);
- c) des outils de sous-titrage et de transcription pour les réunions virtuelles;
- d) des plateformes numériques compatibles avec un lecteur d'écran.

4.6 La formation sera offerte à chaque personne dès que possible après son embauche ou son implication et une formation supplémentaire sera offerte à mesure que les politiques changent.

4.7 MSO conserve des dossiers sur les formations offertes, y compris leurs dates et le nombre de personnes formées.

5.0 Appareils et accessoires fonctionnels

- 5.1 Les personnes handicapées peuvent se servir de leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'elles accèdent aux biens, aux services et aux installations de MSO.
- 5.2 Dans les situations où un appareil ou accessoire fonctionnel pose une préoccupation importante et inévitable pour la santé ou la sécurité ou qu'il ne peut être autorisé pour toute autre raison, MSO utilisera d'autres mesures pour que la personne handicapée puisse avoir accès à ses biens, à ses services ou à ses installations.
- 5.3 MSO veille à ce que les membres de son personnel reçoivent une formation et connaissent les différents appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par la clientèle en situation de handicap, y compris ceux fournis par MSO ou les appareils personnels utilisés couramment et qui ne sont pas remboursables.

6.0 Communication

- 6.1 MSO communique avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap.
- 6.2 Les méthodes de communication peuvent notamment être les suivantes :
- a) communication verbale en langage clair;
 - b) documents écrits en format numérique accessible;
 - c) communication par courriel ou téléphonique;
 - d) plateformes de réunion virtuelle dotées de dispositifs de sous-titrage;
 - e) autres formats sur demande.
- 6.3 MSO travaillera de concert avec les personnes handicapées afin de déterminer la méthode de communication qui répond le mieux à leurs besoins.

7.0 Animaux d'assistance

- 7.1 MSO accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les sections des locaux de MSO qui sont ouvertes au public et aux tiers.
- 7.2 Lorsqu'il n'est pas évident qu'un animal est un animal d'assistance, le personnel de MSO pourra demander à une personne membre d'une profession de la santé réglementée de voir la documentation qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons se rapportant à son handicap.
- 7.3 Un animal d'assistance peut facilement être identifié au moyen d'indicateurs visuels, comme un harnais ou une veste, ou des tâches qu'il accomplit pour la personne.
- 7.4 Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, MSO :
- a) expliquera la raison pour laquelle l'animal est exclu;
 - b) discutera avec la personne d'autres façons de donner accès aux biens, aux services ou aux installations à cette dernière.
- 7.5 À l'heure actuelle, les animaux de service ne sont interdits dans aucun secteur des locaux de MSO, sauf si la loi l'exige.

8.0 Personnes de soutien

- 8.1 Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à se faire accompagner de cette personne dans les locaux de MSO.
- 8.2 MSO n'exige aucun frais supplémentaires pour les personnes de soutien dans les situations où des frais s'appliquent.
- 8.3 Dans certains cas, MSO peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité. Avant de prendre une décision de ce type, MSO :
- a) consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
 - b) tiendra compte des raisons de santé ou de sécurité en fonction des données probantes existantes;
 - c) déterminera s'il n'existe une autre façon raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres.
- 8.4 Si une personne de soutien est nécessaire, les frais d'admission applicables seront annulés pour cette personne.

9.0 Avis de perturbation temporaire

- 9.1 En cas de perturbation prévue ou imprévue des biens, des services ou des installations utilisés par les personnes handicapées, MSO informera rapidement sa clientèle. Des avis indiqueront la raison de la perturbation, sa durée prévue et des renseignements sur les biens, les services ou les installations de remplacement, s'ils sont disponibles.
- 9.2 Ces services et ces installations peuvent comprendre ce qui suit :

- a) comptoirs de service en personne;
- b) installations de réunion ou de formation;
- c) portails en ligne et services numériques.

9.3 Les avis seront diffusés par les moyens suivants :

- a) site Web et médias sociaux de MSO;
- b) avis par courriel s'il y a lieu;
- c) signalisation aux lieux concernés.

10.0 Processus de rétroaction

10.1 MSO souhaite recevoir des commentaires sur sa prestation de services accessibles à la clientèle. Ces commentaires nous aident à cerner les obstacles et à améliorer l'accessibilité.

10.2 Les commentaires peuvent être communiqués par les moyens suivants :

- a) par courriel;
- b) au téléphone;
- c) au moyen du formulaire de rétroaction sur le site Web de MSO.

10.3 Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront transmis au personnel de direction compétent et traités en temps opportun.

10.4 Les clientes et les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de dix jours ouvrables.

10.5 MSO s'assure que son processus de rétroaction est accessible en fournissant des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.

11.0 Avis de disponibilité des documents

11.1 MSO avise le public que les documents se rapportant aux services à la clientèle accessibles sont offerts sur demande sur :

- a) son site Web;
- b) des avis écrits dans les bureaux ouverts au public.

11.2 MSO fournira ces documents dans un format accessible ou avec une aide à la communication sur demande, et ce, rapidement et sans frais supplémentaires. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le format ou l'aide à la communication qui lui convient le mieux.

12.0 Guichets libre-service

12.1 MSO tiendra compte des caractéristiques d'accessibilité pour les personnes handicapées au moment de concevoir, d'obtenir ou d'acquérir des guichets libre-service.

13.0 Acquisition

13.1 S'il y a lieu, MSO intègre les critères et caractéristiques d'accessibilité au moment d'obtenir ou d'acquérir des biens, des services ou des installations. S'il n'est pas pratique de le faire, une explication sera fournie sur demande.

14.0 Information et communications

14.1 MSO dispose d'un processus accessible pour recevoir les commentaires et y répondre.

14.2 Sur demande, MSO fournira des renseignements à propos de l'organisme et de ses services dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication :

- a) rapidement;
- b) sans coût supplémentaire par rapport à celui facturé aux autres personnes.

14.3 Si l'information ou les communications sont estimées impossibles à convertir, MSO fournira une explication et un résumé du contenu.

14.4 MSO informe le public de l'offre de formats accessibles et d'aides à la communication au moyen de son site Web et d'avis publics.

14.5 MSO respectera les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA), conformément aux lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

15.0 Emploi

15.1 MSO informe les membres du personnel, les candidates et candidats à un emploi et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises durant le processus de recrutement et d'embauche.

15.2 Les candidates et candidats à un emploi qui participent à un processus d'évaluation ou de sélection reçoivent l'information que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande. MSO les consulte pour leur fournir des mesures d'adaptation appropriées.

15.3 MSO informe les candidates et candidats retenu.e.s des politiques en matière de mesures d'adaptation pour le personnel en situation de handicap au moment de leur offrir l'emploi.

15.4 MSO informe les membres du personnel en situation de handicap sur les mesures de soutien et d'adaptation dès que possible après leur entrée en fonction et chaque fois que les politiques changent.

15.5 MSO consulte les membres du personnel lors de l'élaboration des plans d'adaptation et fournit des formats accessibles ou des aides à la communication pour :

- a) l'information nécessaire pour accomplir leur travail;
- b) l'information généralement mise à la disposition des membres du personnel.

15.6 Si nécessaire, MSO fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le milieu de travail et les révisé quand la situation évolue.

15.7 MSO dispose de processus écrits pour :

- a) élaborer des plans d'adaptation individualisés;
- b) soutenir les membres du personnel de retour au travail à la suite d'une absence liée à leur handicap.

15.8 Les processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité.

16.0 Conception des espaces publics

16.1 Lorsqu'il y a lieu, MSO se conforme aux exigences en matière d'accessibilité au moment de construire des espaces publics ou d'y apporter d'importants changements, y compris aux comptoirs de service, aux aires d'attente et aux stationnements.

16.2 MSO dispose de procédures pour empêcher les interruptions des services dans les dispositifs accessibles de ses espaces publics.

17.0 Changements aux politiques existantes

17.1 Toute politique de MSO qui ne respecte pas ou ne promeut pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou retirée.

18.0 Disponibilité de la présente politique

18.1 La présente politique en matière d'accessibilité est consultable par le public. Elle est disponible dans plusieurs formats accessibles sur demande.

Références

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11. Extraite de <https://www.aoda.ca/the-act/> (en anglais) et <https://www.ontario.ca/lois/loi/05a11>

Loi de 1990 sur les droits des aveugles, L.R.O. 1990, chap. B.7. Extraite de <https://www.ontario.ca/lois/loi/90b07>

Gouvernement de l'Ontario. (2019). Comment élaborer un plan et des politiques d'accessibilité. Extrait de <https://www.ontario.ca/fr/page/comment-elaborer-un-plan-et-des-politiques-daccessibilite>

Règlement de l'Ontario 191/11 : normes d'accessibilité intégrées. (2016). Extrait de <https://www.ontario.ca/lois/reglement/110191>

Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H.19 (2019). Extrait de <https://www.ontario.ca/lois/loi/90h19>

Cette politique est conforme à la [Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée](#), à la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) et aux pratiques d'équité et d'inclusion de l'organisme.