

## Politique touchant les normes d'accessibilité aux services à la clientèle

Catégorie :	Gouvernance
Instance administrative :	Vice-rectorat à l'administration
Instance d'approbation :	Conseil des gouverneurs
Date d'approbation :	11 février 2022
Date d'entrée en vigueur :	9 mars 2010
Date de la dernière révision :	26 octobre 2018
Prochain examen :	Trois ans

### VUE D'ENSEMBLE

L'objectif et les valeurs de l'Université Laurentienne de Sudbury (« Université ») l'engagent à assurer l'égalité et l'accessibilité. Pour faire avancer cette mission, l'Université se fait un devoir d'assurer l'accès égal à ses biens, services et installations et d'honorer ses obligations actuelles et courantes dictées par le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le Code) concernant la non-discrimination, et par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et ses règlements. L'Université s'engage à respecter le Code et la LAPHO.

L'Université comprend que les obligations de la LAPHO et ses normes d'accessibilité ne remplacent pas et ne limitent pas ses obligations relevant du Code ni celles à l'égard des personnes handicapées dictées par toute autre loi.

### OBJECTIF

L'Université Laurentienne s'engage à offrir des biens, services et installations à la population étudiante, au corps professoral, au personnel et à tous les autres utilisateurs de l'Université d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Elle s'efforce de veiller à ce que les personnes handicapées aient des chances égales d'accéder à ses biens, services et installations de façon intégrée et dans la mesure du possible, sans adaptation, à moins que des mesures de rechange ne s'imposent. Les politiques actuelles seront mises en application en conformité avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances des personnes handicapées.

## CHAMP D'APPLICATION

La Politique touchant les normes d'accessibilité aux services à la clientèle (« Politique ») s'applique à tous les membres de la communauté de l'Université Laurentienne, y compris la population étudiante, le corps professoral, le personnel et d'autres utilisateurs ainsi qu'aux départements et écoles. Chaque département et école doit prendre des mesures raisonnables pour veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédés observent la Politique et ses principes et engagements.

## DÉFINITIONS

« Handicap » - La LAPHO emploie la définition employée dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario :

- i. 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;
- ii. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- iii. 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;
- iv. un trouble mental;
- v. 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 de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

« Chien-guide » signifie un chien-guide comme défini dans la LAPHO.

« Animal d'assistance » signifie un animal d'assistance comme défini dans la LAPHO.

« Personne de soutien » signifie une personne de soutien comme elle est définie dans la LAPHO.

## ÉNONCÉ DE POLITIQUE

### 1. Communication avec les personnes handicapées

- 1.1 En communiquant avec une personne handicapée, l'Université tiendra compte de son handicap et travaillera avec elle pour déterminer la méthode de communication qui lui convient.

## **2. Appareils et accessoires fonctionnels**

- 2.1 Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels pour accéder aux programmes, biens, services et installations de l'Université. Si cela est approprié, l'Université fournira la technologie d'aide qui leur permettra d'accéder à ces programmes, biens, services et installations dans le cadre de leurs activités liées à l'Université sur ses lieux.
- 2.2 Lorsque les appareils et accessoires fonctionnels présentent un problème important et inévitable pour la santé ou la sécurité ou peuvent être interdits pour d'autres raisons, l'Université prendra d'autres mesures pour que les personnes handicapées puissent accéder aux programmes, biens, services et installations de l'Université.
- 2.3 L'Université veillera à ce que les employés suivent une formation et connaissent les divers appareils et accessoires fonctionnels disponibles sur place ou qu'elle met à la disposition des personnes handicapées qui accèdent à ses programmes, biens, services et installations.

## **3. Chiens-guides et animaux d'assistance**

- 3.1 L'Université accueille volontiers les personnes handicapées et leurs animaux de service. Ces animaux sont autorisés dans les secteurs de l'Université ouverts au public.
- 3.2 Lorsque l'Université ne peut pas déterminer facilement qu'un animal est un animal de service, ses employés peuvent demander à la personne de fournir de la documentation (modèle, lettre ou formulaire) provenant d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme la nécessité de l'animal de service pour des raisons liées au handicap.
- 3.3 Un animal de service peut facilement être identifié avec des indicateurs visuels, comme un harnais ou une veste, quand il aide la personne à accomplir certaines tâches.
- 3.4 Un professionnel de la santé réglementé est un membre de l'un des ordres suivants :
  - 3.4.1 Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
  - 3.4.2 Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
  - 3.4.3 Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
  - 3.4.4 Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
  - 3.4.5 Ordre des optométristes de l'Ontario
  - 3.4.6 Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
  - 3.4.7 Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
  - 3.4.8 Ordre des psychologues de l'Ontario
  - 3.4.9 Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

- 3.5 Si la loi n'autorise pas l'animal à être sur les lieux, l'Université expliquera les raisons pour lesquels l'animal est exclu et cherchera d'autres mesures pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser ses biens, services et installations ou d'en bénéficier.

#### **4. Personnes de soutien**

- 4.1 Quand une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, l'Université veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée ne soit empêchée d'avoir accès à la personne de soutien.
- 4.2 Lorsque l'Université perçoit des frais pour des programmes, des biens et des services qu'elle annonce ou promet, elle indiquera à l'avance les frais pour les personnes de soutien.
- 4.3 Dans certaines circonstances, l'Université pourra exiger que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien sur les lieux si la présence de cette personne est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui s'y trouvent.
- 4.4 Avant de prendre une décision, l'Université :
- 4.4.1 consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
  - 4.4.2 tiendra compte des considérations de santé et de sécurité fondées sur les preuves disponibles;
  - 4.4.3 déterminera s'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé et la sécurité de la personne ou des autres sur les lieux.
- 4.5 Si l'Université détermine qu'une personne de soutien est requise, elle annulera les frais d'admission ou le tarif (le cas échéant) applicables à la personne de soutien.

#### **5. Perturbation des services**

- 5.1 En cas de perturbation dans des installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour avoir accès à ses biens, services ou installations, l'Université en informera promptement le public en affichant les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles le cas échéant.
- 5.2 L'avis sera affiché dans un endroit bien en vue dans l'Université ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances et, au besoin, sur son site Web à <https://laurentian.ca/accessibility>.

5.3 Si la perturbation est prévue, l'Université donnera un préavis raisonnable. Si la perturbation est imprévue, l'avis sera donné le plus rapidement possible.

## **6. Formation**

6.1 L'Université assurera la formation de l'ensemble du corps professoral, des employés, des bénévoles et d'autres personnes qui transigent avec le public en son nom, ainsi que celles engagées dans l'élaboration des politiques, pratiques et procédés des services à la clientèle, et toute personne qui fournit des biens, services et installations aux clients de l'Université en son nom.

6.2 L'Université tiendra des registres de la formation fournie, y compris les dates et le nombre de participants.

6.3 La formation sera offerte sous diverses formes aux nouveaux membres du corps professoral, employés et bénévoles et autres personnes le plus tôt possible après leur entrée en fonction et en permanence au corps professoral, aux employés, aux bénévoles et autres personnes afin qu'ils demeurent au courant des changements apportés aux politiques, pratiques et procédés.

6.4 La formation portera sur les sujets suivants :

6.4.1 L'objet de la LAPHO et les exigences de la norme relative au service à la clientèle;

6.4.2 Les politiques de l'Université relatives à la norme de service à la clientèle;

6.4.3 Comment transiger et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps en tenant compte de leur handicap;

6.4.4 Comment transiger avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou ont besoin d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien pour accéder aux biens, services et installations;

6.4.5 Comment utiliser le matériel ou les dispositifs disponibles à l'Université ou fournis par elle qui peuvent faciliter la prestation de biens, services et installations;

6.4.6 Que faire quand une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux programmes, biens, services et installations de l'Université.

## **7. Processus de rétroaction**

7.1 L'Université accepte et apprécie les observations sur la façon dont la prestation des services répond aux attentes de sa population étudiante, son corps professoral, son personnel et d'autres et aidera à relever les obstacles et à répondre aux préoccupations.

7.2 Les clients seront informés des moyens à leur disposition pour transmettre leurs observations :

7.2.1 En ligne à : <https://laurentian.ca/accessibility>

7.2.2 En personne, par téléphone ou par courriel au Bureau de l'équité, de la diversité et des droits de la personne.

7.3 Les observations touchant la façon dont l'Université fournit ses biens, services et installations aux personnes handicapées peuvent être communiquées en personne, par téléphone, par écrit, par courriel ou par un autre moyen.

7.4 Toutes les observations, y compris les plaintes, doivent être transmises au Bureau d'équité, de diversité et des droits de la personne qui suivra le processus de plainte indiqué dans la *Politique pour un milieu respectueux de travail et d'études*.

7.5 La confidentialité sera respectée et toutes les observations seront examinées afin de déterminer les mesures possibles à prendre pour améliorer les services. Dans la plupart des cas, la réponse aux observations sera fournie dans un délai de quinze jours ouvrables.

7.6 L'Université veillera à ce que les personnes handicapées puissent utiliser le processus de transmission d'observations en leur fournissant sur demande des formats et soutiens accessibles à la communication.

## **8. Avis de disponibilité des documents**

8.1 L'Université informera le public que les documents concernant le service accessible sont accessibles sur demande en affichant un avis à <https://laurentienne.ca/accessibilité>.

8.2 L'Université fournira sur demande ces documents dans un format accessible ou avec un soutien à la communication. Elle consultera la personne qui a présenté la demande afin de déterminer si le format ou le soutien à la communication convient. Elle fournira le format accessible sans tarder et sans frais supplémentaires.

## **9. Modifications de cette politique ou d'autres**

9.1 Les politiques de l'Université qui ne respectent pas et ne prônent pas les principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances pour les personnes handicapées seront modifiées ou supprimées.

## **AVIS DE COLLECTE DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

Tous les renseignements sur une personne recueillis dans le cadre de cette politique le sont en vertu de la *Loi constitutive de l'Université Laurentienne, 1960*, et sont nécessaires pour exécuter diverses fonctions et activités autorisées. Ces renseignements seront utilisés uniquement aux fins précisées dans cette politique. Si vous avez des questions concernant la collecte, l'utilisation ou la divulgation de ces renseignements, veuillez communiquer avec l'instance administrative responsable de cette politique.

## **POLITIQUES, PROCESSUS, LOIS ET AUTRES DOCUMENTS CONNEXES**

*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) Règlement de l'Ontario 429/07 (Normes d'accessibilité aux services à la clientèle) Code des droits de la personne (Ontario)*  
Politique et programme pour un milieu respectueux de travail et d'études  
Politique et Lignes directrices relatives aux adaptations scolaires pour les étudiants handicapés  
Code des droits et des responsabilités