

COLLÈGE BORÉAL

Directive et procédure

OBJET	Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d'accessibilité intégrées
POLITIQUE	<p>En vertu de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)</i> et des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, le Collège Boréal a l'obligation de rendre ses biens et services accessibles aux personnes handicapées.</p> <p>À titre d'établissement de formation et d'enseignement, le Collège Boréal s'engage à mettre en œuvre les normes d'accessibilité afin de rendre ses biens et services plus accessibles aux personnes handicapées, et ce, d'une façon qui favorise l'intégration, l'équité et respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.</p>
DIRECTIVE	La présente directive précise les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les normes d'accessibilité intégrées et des responsabilités qui incombent aux responsables de chaque unité, secteur et campus afin de rencontrer les exigences de la Norme.

A. INTRODUCTION

En 2005, l'Ontario a voté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées (LAPHO)*. La LAPHO prévoit que les entreprises et les organismes qui offrent des produits et services, dont les 24 collèges de l'Ontario, devront se conformer aux normes d'accessibilité afin de rendre l'ensemble de l'Ontario accessible d'ici 2025. La norme des services à la clientèle est régie par le règlement de l'Ontario 429/07 et stipule que les entreprises et autres organisations de l'Ontario, dont le Collège Boréal, ont l'obligation de rendre leurs biens et services plus accessibles aux personnes handicapées à compter de janvier 2010.

B. PORTÉE

Cette politique s'applique à l'ensemble du personnel et des membres du conseil d'administration du Collège, qu'il soit permanent ou temporaire, notamment le personnel administratif, le personnel scolaire, le personnel de soutien et l'Association générale des étudiants et étudiantes (AGEE). Chaque unité, secteur et campus s'assureront que leurs politiques, pratiques et procédures répondent aux exigences de la Norme des services à la clientèle.

C. ÉNONCÉ DE PRINCIPES

Le Collège Boréal fera des efforts raisonnables afin que ses politiques, pratiques et procédures touchant les Normes des services à la clientèle soient compatibles avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'équité.

Dignité : Les personnes handicapées méritent d'être traitées comme des consommateurs et des clients appréciés, dignes d'un service complet, équitable et respectueux.

Autonomie : Les personnes handicapées sont libres de faire des choix et d'agir comme elles l'entendent.

Intégration : Les personnes handicapées profitent des mêmes services, aux mêmes endroits et de la même manière que les autres clients à moins qu'une mesure de remplacement soit nécessaire pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou services.

Équité : Les personnes handicapées doivent bénéficier de la même égalité des chances en matière d'accès aux biens et services que les autres.

Entrée en vigueur	Autorisé par	Date de révision	Page
Janvier 2010	Ressources humaine	Janvier 2013	1

D. DÉFINITION DE HANDICAP

La définition de « handicap » est la même dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et dans le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Par « handicap », on entend :

- a. 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;
- b. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c. 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;
- d. un trouble mental;
- e. 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*.

E. FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICE AUX PERSONNES HANDICAPÉES – EXIGENCES DE LA NORME

1. Communication

Le Collège communique avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap.

Pour communiquer de l'information à une personne handicapée, le Collège tient compte des limitations de cette dernière et utilise, sur demande et dans les plus brefs délais, différents types de support, tels que des imprimés en gros caractères, en braille etc.

Le Collège forme le personnel qui communique avec la clientèle sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

2. Services téléphoniques

Le Collège offre à sa clientèle des services téléphoniques accessibles. Il forme le personnel afin qu'il communique avec la clientèle au téléphone dans un langage clair et simple et qu'il parle clairement et lentement.

Le Collège offre de communiquer avec la clientèle par courriel, ATS, services de relais, etc. si la communication téléphonique ne convient pas à ses besoins ou n'est pas disponible.

3. Appareils et accessoires fonctionnels

La personne handicapée qui utilise des appareils ou accessoires fonctionnels est autorisée à les utiliser au Collège. Ces appareils ou accessoires comprennent entre autres les fauteuils roulants, les déambulateurs et les cannes; les appareils de surdité, les amplificateurs sonores; les claviers, les dispositifs de pointage; les tableaux de communication et les instruments grossissants.

Le Collège veille à ce que le personnel reçoive de la formation concernant les divers appareils ou accessoires fonctionnels susceptibles d'être utilisés par la clientèle handicapée pour avoir accès aux biens ou services.

Entrée en vigueur	Autorisé par	Date de révision	Page
Janvier 2010	Ressources humaine	Janvier 2013	2

4. Services d'appui à l'apprentissage

Le Collège informe ses étudiants ainsi que ses futurs étudiants des services disponibles à son établissement pour les étudiants ayant un handicap et des besoins particuliers.

Le service des Besoins particuliers met à la disposition des étudiants des services d'appui, de l'équipement informatique, ainsi que des logiciels adaptatifs afin de faciliter l'accès à ses programmes et services.

Les politiques et procédures des Services d'appui à l'apprentissage et des Besoins particuliers précisent les services disponibles, et les responsabilités qui incombent aux membres du personnel scolaire, de soutien et administratif ainsi qu'aux étudiants et étudiants ayant un handicap.

5. Facturation

Le Collège fournit des factures accessibles à sa clientèle. Les factures peuvent être fournies dans les formats suivants, sur demande : copie imprimée, gros caractère, courriel.

Le Collège répond à toute question de la clientèle concernant le contenu d'une facture, en personne, par téléphone ou par courriel.

6. Animaux d'assistance

Le Collège permet aux chiens-guides et aux animaux d'assistance d'accompagner les personnes handicapées dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public, sauf lorsque cela est exclu par la *loi*.

Si les chiens-guides ou autres animaux d'assistance sont exclus par la *loi*, le Collège offre des solutions de rechange permettant aux personnes handicapées d'avoir accès aux biens et services.

Les membres du personnel qui traitent avec le public reçoivent une formation suffisante dans la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

7. Personnes de soutien

Le Collège permet aux personnes handicapées d'être accompagnées d'une personne de soutien, d'entrer ensemble dans les lieux et d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve au Collège.

Lorsque des questions confidentielles sont abordées, le Collège vérifie auprès de la personne handicapée si elle souhaite ou non que sa personne de soutien soit présente.

Le Collège pourra exiger que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien sur les lieux si la présence d'une telle personne est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

Le Collège fournira à l'avance un avis indiquant le prix d'entrée exigé, le cas échéant, pour les personnes de soutien.

8. Avis de perturbation temporaire

Le Collège donne à la clientèle un avis en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services dont les personnes handicapées se servent normalement (ex. ascenseur).

Cet avis précise les raisons de la perturbation et sa durée prévue et décrit les installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant.

Entrée en vigueur	Autorisé par	Date de révision	Page
Janvier 2010	Ressources humaine	Janvier 2013	3

L'avis est placé à toutes les entrées publiques et comptoirs de service du campus ou du centre d'accès.

9. Formation du personnel

Le Collège fournit de la formation à tous les membres du personnel, les fournisseurs de services de sécurité et d'entretien ménager et toutes autres personnes qui traitent avec le public ainsi qu'à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle.

Tout nouveau membre du personnel complétera la formation au plus tard dans les trente (30) jours suivant son entrée en fonctions.

Le Collège Boréal donne également une formation aux éducateurs visant à les sensibiliser aux enjeux de l'accessibilité en ce qui a trait à la prestation et à l'enseignement de programmes ou de cours accessibles.

Une troisième formation visant les employés, les bénévoles, les personnes qui participent à l'élaboration des politiques ou procédures de l'organisation et toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations pour l'organisation sera offerte et adressera les exigences sur les normes d'accessibilité intégrées et les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.

Toutes ces formations font partie intégrante des conditions d'emploi et sont données aux nouveaux membres du personnel.

Le personnel déjà en poste reçoit ces formations sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux procédures.

Le Collège tiendra des registres de la formation fournie, y compris les dates, le nom et le nombre de participants.

La formation est adaptée à chaque groupe constituant, soit le personnel de soutien, le personnel scolaire et le personnel administratif. La formation est disponible en ligne en tout temps ou en sessions offertes en face à face selon un horaire prédéterminé.

Le personnel visé reçoit de la formation concernant les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées.

Le personnel reçoit également de la formation, sur une base continue, lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures.

La formation inclut ce qui suit :

- Les objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme pour les services à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment se servir de certains appareils ou dispositifs qui sont disponibles au Collège et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou services.
- Les politiques, pratiques et procédures du Collège relatives à la norme pour les services à la clientèle.

Entrée en vigueur	Autorisé par	Date de révision	Page
Janvier 2010	Ressources humaine	Janvier 2013	4

La formation pour les normes d'accessibilité intégrées inclut les volets suivants :

- Les principes clés de l'accessibilité
- Les stratégies et mesures adaptées
- Nos responsabilités en vertu de la Loi
- L'accommodement vs l'accessibilité
- La conception universelle d'apprentissage

10. Processus de rétroaction

Le Collège tient à se démarquer par son engagement continu à la qualité du service offert à la clientèle. Le Collège est heureux de recevoir des commentaires sur ses services indiquant dans quelle mesure il répond aux exigences des Normes de services à la clientèle. Pour transmettre un commentaire, une personne doit communiquer soit par téléphone au 705.560.6673, poste 2735, soit par courriel à accessibilite@collegeboeal.ca ou via le formulaire de rétroaction en ligne sur la page accessibilité du site Web du Collège. Un format accessible alternatif peut également être fourni.

Les observations concernant la façon dont le Collège fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être présentées par courriel, verbalement et par écrit. La personne peut utiliser le formulaire à cette fin.

Toutes les observations concernant la population étudiante seront transmises à la direction des Services d'appui à l'apprentissage dans l'unité Enseignement et à la direction des campus/centres d'accès pour les régions.

Toutes les observations qui touchent le personnel, la clientèle externe et les visiteurs seront acheminées à la direction des relations de travail aux Services des ressources humaines ou à la direction du campus ou du centre d'accès en région.

Dans la plupart des cas, la clientèle peut s'attendre à un service dans les quinze (15) jours ouvrables suivant la réception.

Les observations seront traitées de façon confidentielle et seront examinées afin d'identifier des pistes de solutions visant l'amélioration des services à la clientèle.

Les plaintes seront traitées selon les pratiques et procédures existantes.

7. Acquisition de biens et mise en place de services ou infrastructures

Le collège s'engage à s'assurer que les achats faits par le Collège tiennent compte des critères et des options d'accessibilité et que les fournisseurs soient en mesure de recommander et livrer, selon les besoins, des fournitures ou services respectant ces mêmes critères. Ceci, dans le but de rendre, dans la mesure du possible, tout produit ou services accessibles aux personnes ayant un handicap.

8. Acquisition ou conception de guichet libre-service

Le collège s'engage à tenir compte des options en matière d'accessibilité lors de l'acquisition ou la conception de guichet libre-service. Le cas échéant, le Collège s'assurera de mettre en place un processus de consultation auprès de différentes personnes ressources (étudiants, employés, comité etc.) afin de s'assurer de faire un choix judicieux en matière d'accessibilité.

9. Formats accessibles et soutien de communication

Conformément aux dispositions de la Loi, Le collège s'engage à fournir des formats accessibles et des aides à la communication dans un temps opportun à toute personne ayant un handicap et qui en fait la demande. Le Collège s'assurera de consulter le demandeur, de tenir compte de son besoin en matière d'accessibilité découlant de son handicap et de ne pas imposer des frais supérieurs au coût habituel. De plus, les employés et le public seront avisés de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication par le biais de cette directive et le site Web du Collège.

Entrée en vigueur	Autorisé par	Date de révision	Page
Janvier 2010	Ressources humaine	Janvier 2013	5

10. Ressources et matériels didactiques et de formation

Le Collège s'engage à fournir en format électronique accessible ou prêt à être converti, les informations relatives au contenu des programmes et les dossiers scolaires ainsi que le matériel didactique ou de formation. Le Collège s'assurera de consulter le demandeur et de tenir compte de son besoin en matière d'accessibilité découlant de son handicap afin de déterminer le format accessible approprié.

11. Modifications

Le Collège s'assure que ses politiques sur les services à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Le présent document sera révisé et ajusté au besoin.

12. Questions concernant cette politique

Cette politique existe afin de réaliser l'excellence dans les services fournis à la clientèle handicapée. Pour toute question concernant cette politique ou si le but d'une politique n'est pas compris, une explication est fournie par ou acheminée à la direction des relations de travail au Service des ressources humaines.

13. Documentation

Cette directive et les documents afférents sont disponibles sur demande. Une copie des documents sera remise à toute personne qui en fait la demande.

Les documents seront fournis dans des formats adaptés aux besoins des personnes handicapées tels que gros caractères, braille, support audio, CD-ROM, courriel, DVD, texte électronique ou autres.

14. Communication de la présente directive

Afin d'assurer la compréhension de la présente directive, le Collège s'engage à se doter d'un plan de communication visant à informer et à former les membres de son personnel.

15. Politiques et lignes directrices connexes

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*
- Règlement de l'Ontario 429/07 – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Règlement de l'Ontario 191/11 – Normes d'accessibilité intégrées
- Politique en matière de harcèlement et de discrimination (Code des droits de la personne-Ontario)
- Politique et lignes directrices relatives aux étudiants ayant des besoins particuliers
- Guide Boréal

Entrée en vigueur	Autorisé par	Date de révision	Page
Janvier 2010	Ressources humaine	Janvier 2013	6