

Déclaration de principes sur l'accessibilité des services pour les personnes handicapées

Pour la prestation de biens et de services aux personnes handicapées

1. Mission de la CAJO

La Commission des alcools et des jeux de l'Ontario (CAJO) s'engage à mener ses activités de manière à :

1. élaborer, mettre en œuvre et appliquer des politiques et procédures équitables;
2. établir, dans l'intérêt public, un cadre de contrôles réglementaires essentiels tenant compte de la viabilité économique de l'industrie des alcools et des jeux;
3. répondre aux besoins des clients et des intervenants;
4. sensibiliser les clients et les intervenants et à établir des partenariats;
5. créer un milieu de travail positif qui respecte et valorise les contributions du personnel de la CAJO et lui offre des possibilités de perfectionnement et de réussite professionnels.

2. Engagement de la CAJO à l'égard de l'accessibilité

Afin de remplir sa mission, la CAJO s'efforce constamment de fournir des services accessibles aux personnes handicapées.

La CAJO est déterminée à fournir aux personnes handicapées des biens et des services dans le respect de leur dignité et de leur autonomie. De plus, elle tient résolument à leur donner les mêmes chances d'accès à ses biens et services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, sur les mêmes lieux et de la même façon que les autres clients.

3. Contexte

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a été créée dans le but d'élaborer des normes qui amélioreraient l'accessibilité des personnes handicapées de toute la province. La LAPHO

permet au gouvernement provincial d'élaborer des normes précises d'accessibilité et de les faire appliquer. Les normes ont force de règlements en vertu de la LAPHO.

Le *Règlement de l'Ontario 429/07 - Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Le règlement sur les services à la clientèle est la première norme qui a été élaborée en vertu de la LAPHO. Le règlement exige que les organisations désignées du secteur public, y compris la CAJO, se conforment à un certain nombre de normes d'accessibilité pour les services à la clientèle d'ici au 1^{er} janvier 2010.

4. Objectifs

- a) La présente politique vise à répondre aux exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 pris en application de la LAPHO. Elle s'applique à la prestation de biens ou de services aux membres du public, pas aux biens eux-mêmes.
- b) La présente politique vise à ce que les personnes handicapées aient des chances égales pour obtenir, utiliser et profiter des biens ou des services de la CAJO. Des efforts raisonnables seront déployés pour veiller à ce que :
 - les biens ou services soient fournis aux personnes handicapées dans le respect de leur dignité et de leur autonomie;
 - les biens ou services fournis aux personnes handicapées soient intégrés à ceux offerts aux autres personnes, à moins qu'une mesure de remplacement, qui pourra être temporaire ou permanente, ne s'impose pour permettre à une personne handicapée d'y avoir accès;
 - toute communication avec une personne handicapée soit menée en tenant compte de son handicap.
 - Les personnes handicapées peuvent utiliser un appareil ou un accessoire fonctionnel, un animal d'assistance et une personne de soutien, selon leurs besoins, pour avoir accès aux biens ou services de la CAJO. Si la loi exclut un animal d'assistance des locaux ou d'une partie d'un local, d'autres mesures seront prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou services

5. Définitions

Animal d'assistance – Comme le précise le Règlement de l'Ontario 429/07, un animal d'assistance est un animal qu'une personne handicapée utilise de toute évidence pour des raisons liées à son handicap, ou si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Un **appareil ou un accessoire fonctionnel** est une aide technique, un dispositif de communication ou un appareil médical modifiés ou faits sur mesure qui sert à augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées.

Un **handicap**, selon la définition qu'en donne la LAPHO et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, s'entend de ce qui suit :

- 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 un accessoire fonctionnel;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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 de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Un **obstacle**, selon la définition qu'en donne la LAPHO, s'entend de toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap, notamment un obstacle physique ou architectural, un obstacle au niveau de l'information ou des communications, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

Personne de soutien – Comme le précise le Règlement de l'Ontario 429/07, une personne de soutien s'entend d'une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

6. Champ d'application

- a) La présente politique régit la prestation de biens ou de services à des personnes handicapées par la CAJO, y compris par ses employés, des bénévoles ainsi que par des mandataires et entrepreneurs qui fournissent des biens ou services au nom de la CAJO.

- b) Le volet de la politique traitant de l'utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien ne s'applique qu'aux biens ou services que fournit la CAJO dans des lieux dont elle est propriétaire ou qu'elle gère.
- c) Des pratiques et procédures peuvent compléter la présente politique, selon les exigences du Règlement de l'Ontario 429/07.

7. Prestation de biens et de services aux personnes handicapées

- a) Les demandes d'aménagement seront étudiées au cas par cas.

7.1 Communication

- a) Les employés de la CAJO ainsi que ses mandataires et entrepreneurs communiqueront avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.
- a) Les clients, y compris les clients handicapés, ont la possibilité de communiquer avec la CAJO par téléphone, y compris par services **de** relais téléphonique, en personne, par écrit par le biais du courrier postal, par télécopieur, par un texte électronique livré par courrier électronique ou par un autre moyen.

7.2 Services téléphoniques

- a) Le personnel de la CAJO recevra une formation pour apprendre à s'exprimer clairement et simplement au téléphone et à parler distinctement et lentement quand il communique avec les clients.
- b) La CAJO s'efforcera de mettre à disposition de ses clients un service téléphonique entièrement accessible. Si une communication téléphonique ne convient pas aux besoins de clients ou n'est pas disponible, la CAJO proposera à ces derniers un mode de communication de remplacement, selon la liste dressée à l'alinéa 7.1 b) de la présente politique.

7.3 Documents écrits

- a) La CAJO s'attachera à ce que les documents ou leur contenu soient accessibles aux personnes handicapées. Pour ce faire, elle fournira sur demande les documents dans un support de remplacement qui tiendra compte du handicap de la personne.
- b) La CAJO déploiera des efforts raisonnables pour répondre en temps opportun aux demandes de documents dans un support de remplacement.

- c) La CAJO fournira sans frais supplémentaires des documents dans un support de remplacement aux personnes handicapées. Ainsi, si une publication est disponible gratuitement, la même publication dans un support de remplacement ne fera l'objet d'aucuns frais supplémentaires. En revanche, si des frais s'appliquent à une publication, la version dans un support de remplacement fera l'objet des mêmes frais.
- d) Afin de trouver des renseignements sur la façon de faire une demande de documents dans un support de remplacement, les personnes handicapées peuvent consulter le site Web de la CAJO ou s'adresser au Service à la clientèle de la CAJO.

7.4 Réunions et audiences

- a) La CAJO s'attachera à ce que les réunions ou les audiences tenues avec des clients, soit publiquement soit sur invitation seulement, soient accessibles aux personnes handicapées. Pour ce faire, elle procédera sur demande à des aménagements qui tiendront compte du handicap de la personne.
- b) Si les réunions ou les audiences avec des clients n'ont pas lieu dans des lieux ou des locaux dont la CAJO n'est ni la propriétaire ni l'exploitante, celle-ci fera en sorte que ces réunions ou audiences se déroulent dans des lieux ou des locaux respectant ses politiques sur l'accessibilité des services, en particulier en ce qui concerne l'utilisation d'animaux d'assistance, de personnes de soutien et d'appareils et d'accessoires fonctionnels.

7.5 Appareils ou accessoires fonctionnels

- a) Les personnes handicapées peuvent utiliser un appareil ou un accessoire fonctionnel, selon leurs besoins, pour avoir accès aux biens ou services de la CAJO, sauf interdiction légale.
- b) Les personnes handicapées trouveront des renseignements sur la façon d'avoir accès aux appareils ou accessoires fonctionnels de la CAJO sur le site Web de l'organisme ou en s'adressant à son Service à la clientèle, selon le cas.

7.6 Personnes de soutien

- a) Lorsqu'elles souhaitent obtenir des biens ou services offerts par la CAJO, les personnes handicapées ont le droit de se faire accompagner par une personne de soutien dans les zones et lieux ouverts au public.
- b) Lorsque la personne de soutien doit payer des frais d'admission, un avis du prix payable sera donné à l'avance. L'avis sera affiché dans les locaux de la CAJO, sur son site Web ou par un autre moyen, suivant le cas.

- c) La CAJO peut juger nécessaire qu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée pendant qu'elle se trouve dans les lieux pour protéger sa santé ou sa sécurité ou celles d'autres personnes présentes. Cette situation ne se produira qu'après avoir consulté la personne handicapée et si c'est le seul moyen pour lui permettre d'avoir accès aux biens ou services de la CAJO.
- d) Lorsque la protection des renseignements personnels et de la confidentialité devient préoccupante au cours d'une interaction avec des clients handicapés, la CAJO leur demandera s'ils souhaitent poursuivre en présence de leur personne de soutien. Si la discussion porte sur une affaire privée ou confidentielle et qu'une personne de soutien y assiste, la CAJO peut demander à cette dernière de signer une entente de non-divulgateion.
- e) En aucun cas, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à cette dernière pendant qu'elle se trouve dans des locaux de la CAJO.
- f) Lorsqu'il s'avère nécessaire qu'une personne handicapée prenne une décision ou appose une signature obligatoires en droit, mais que celle-ci demande pour ce faire l'aide de sa personne de soutien, la CAJO peut lui demander un document juridique (p.ex., une procuration) conférant à la personne de soutien le pouvoir d'agir en son nom.

7.7 Animaux d'assistance

- a) Sauf interdiction légale, les personnes handicapées sont autorisées lorsqu'elles obtiennent des biens ou services de la CAJO à se faire accompagner de leur animal d'assistance et à garder ce dernier auprès d'elles dans les zones ouvertes au public.
- b) Si un animal d'assistance est exclu des lieux, la CAJO veillera à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens ou services de la CAJO, de les utiliser ou d'en tirer parti.
- c) Lorsque des personnes se servent d'un animal d'assistance pour obtenir des biens ou services de la CAJO, elles doivent surveiller ce dernier et le maîtriser.

8. Perturbation des services

- a) En cas de perturbation prévue d'installations ou de services dont les personnes handicapées se servent pour obtenir ses biens ou services, la CAJO annoncera à l'avance la perturbation.
- b) En cas de perturbation imprévue, un avis sera publié le plus vite possible.

- c) L'avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.
- d) L'avis peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont la CAJO est la propriétaire ou l'exploitante, aux comptoirs du service à la clientèle situé au siège social ou dans les bureaux régionaux de la CAJO, et/ou par son affichage sur le site Web de la CAJO, ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

9. Disponibilité des documents

- a) Comme l'exige le Règlement de l'Ontario 429/07, la CAJO préparera un ou plusieurs documents traitant de ce qui suit et les fournira à quiconque sur demande :
- ses politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de biens ou de services à des personnes handicapées;
 - ses politiques, pratiques et procédures régissant l'utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien;
 - les mesures qu'elle prendra en cas de perturbation temporaire des installations ou services normalement utilisés par des personnes handicapées;
 - sa politique en matière de formation sur l'accessibilité des services à la clientèle ;
 - le processus qu'elle applique pour recevoir des observations sur la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées et y répondre.
- b) Si la CAJO est tenue par le Règlement de l'Ontario 429/07 de fournir un document à une personne handicapée, elle le lui remettra, ou lui remettra les renseignements qu'il renferme, dans une forme qui tient compte de son handicap.
- c) La CAJO déploiera des efforts raisonnables pour répondre en temps opportun aux demandes de documents dans un support de remplacement.

10. Formation

- a) Comme l'exige le Règlement de l'Ontario 429/07, la CAJO veillera à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation sur un certain nombre de sujets précisés dans le règlement :
- le personnel, les bénévoles, les mandataires et entrepreneurs ainsi que toute autre personne qui ont affaire au public ou à d'autres tiers au nom de la CAJO;

- le personnel, les bénévoles, les mandataires et entrepreneurs ainsi que toute autre personne qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de la CAJO régissant la prestation de biens ou de services aux membres du public ou à des tiers.
- b) La formation comprendra un examen des objets de la Loi et des exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 sur ce qui suit :
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
 - la façon d'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;
 - la façon de se servir du matériel ou des appareils ou accessoires fonctionnels qui se trouvent dans les locaux de la CAJO;
 - 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 de la CAJO;
 - les politiques, pratiques et procédures sur les services à la clientèle de la CAJO régissant la prestation de biens ou de services à des personnes handicapées.
- c) Comme l'exige le Règlement de l'Ontario 429/07, la CAJO tiendra des dossiers de la formation offerte, y compris les dates où elle l'est et le nombre de personnes qui l'ont reçue.
- d) Selon les exigences, les employés actuels recevront une formation d'ici au 31 décembre 2009 ou dans les six mois après que les fonctions concernées leur sont assignées.
- e) La formation sera fournie sur une base continue, selon les besoins jugés nécessaires, ou lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures de la CAJO.

11. Processus de rétroaction

- b) La CAJO établira et maintiendra un processus de rétroaction pour que les membres du public puissent faire des observations sur la façon dont elle fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées.
- c) Le processus de rétroaction permettra la communication des observations en personne, par téléphone ou par écrit ou encore par un texte électronique livré par courrier électronique, ou par un autre moyen.

- d) Le processus de rétroaction précise les mesures que la CAJO prendra si elle reçoit une plainte ou des suggestions. Les clients peuvent s'attendre à ce qui suit :
- Dès réception des observations, et indépendamment de leur forme, les clients recevront un accusé de réception dans lequel seront indiquées les mesures qui seront prises pour régler les problèmes éventuels.
 - Il sera accusé réception des observations reçues par téléphone, courrier, courriel ou en personne (soit au Bureau des services à la clientèle de Toronto soit dans les bureaux régionaux) dans les deux jours ouvrables.
 - L'accusé de réception indiquera quand l'affaire sera traitée et quand le client en sera avisé.
 - La CAJO fera un suivi de toute mesure requise dans le délai indiqué. Elle enverra sur demande les réponses aux observations dans la forme accessible au client ou à la cliente.
 - Si les clients souhaitent garder l'anonymat ou s'ils précisent qu'ils ne veulent pas d'accusé de réception ou de réponse, la CAJO n'enverra pas d'accusé de réception des observations.
- e) La CAJO recueillera les observations portant sur l'accessibilité ou sur la manière dont elle fournit ses biens et services aux personnes handicapées et les portera au Registre des observations de la clientèle.
- f) Les personnes handicapées peuvent se renseigner au sujet du processus de rétroaction sur le site Web de la CAJO ou en s'adressant au Service à la clientèle de la CAJO.

12. Mesure du rendement

- a) La Déclaration de principes sur l'accessibilité des services pour les personnes handicapées de la CAJO sera examinée et/ou modifiée lorsque le gouvernement de l'Ontario promulguera d'autres règlements sur l'accessibilité, ou selon les besoins.
- b) La CAJO tiendra un document sur toutes les demandes d'accessibilité ou d'aménagement et sur les mesures prises à leur égard.

13. Questions à propos de la présente politique

- a) Quiconque se pose des questions à propos de la Déclaration de principes sur l'accessibilité des services pour les personnes handicapées de la CAJO, ou ne comprend pas l'objet d'une politique, peut communiquer avec le Service à la clientèle de la CAJO. Celui-ci transmettra la question à la Direction des politiques internes et des communications pour qu'elle y réponde.

14. Documents connexes

Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Règlement de l'Ontario 429/07 - Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Code des droits de la personne de l'Ontario

15. Exclusion

a) La Déclaration de principes sur l'accessibilité des services pour les personnes handicapées de la CAJO ne s'appliquera pas au cours d'une période d'urgence déclarée, au sens de la *Loi de 1990 sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*.