

F-004-D-1 NORMES D'ACCESSIBILITÉ : SERVICES À LA CLIENTÈLE

Date d'émission : le 30 mars 2010

Page 1 de 3

Le masculin et le singulier sont utilisés dans ce document dans le seul but d'alléger le texte. Partout où les mots « parent », « parents », « père » ou « mère » sont employés, les mots « tuteurs » et « tutrices » sont également compris.

1.0 BUT

La présente directive administrative vise à établir les procédures que le Conseil scolaire de district catholique des Aurores boréales entend mettre en œuvre en conformité aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prescrites dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. La politique sur les normes d'accessibilité a une portée très large, qui ne se limite pas aux élèves, mais qui s'applique à tous les membres du public, y compris les parents, qui sont atteints d'handicap et qui pourraient avoir besoin d'adaptations particulières pour être capables d'utiliser les services du Conseil.

2.0 DÉFINITIONS

Les définitions suivantes sont fournies uniquement aux fins de l'application de la présente directive administrative.

Adaptation : Moyen par lequel le Conseil fait des efforts raisonnables pour prévenir ou éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement aux services qu'il offre.

Appareil ou accessoire fonctionnel : Tout appareil ou accessoire utilisé par une personne handicapée pour faciliter sa vie quotidienne. Il peut notamment s'agir d'un fauteuil roulant, d'une marchette, d'une canne blanche, d'une bonbonne d'oxygène ou d'un appareil de communication électrique.

Animal d'assistance : Animal qu'une personne utilise en raison de son handicap soit de toute évidence, soit avec une lettre d'un médecin ou d'un infirmier praticien.

Client : Toute personne qui utilise les services du Conseil.

Obstacle : Toute chose qui empêche une personne atteinte d'un handicap de participer pleinement à tous les aspects des services du Conseil en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental ou d'un obstacle technologique.

Personne de soutien : Personne qui aide une personne handicapée ou lui fournit des services d'interprétation pendant que cette personne reçoit des services du

Conseil. Un employé qui aide un élève à l'intérieur du système scolaire n'est pas une personne de soutien aux termes de la politique.

Tiers : Toute personne ou organisation agissant au nom du Conseil ou à titre de mandataire du Conseil (p. ex. : les conducteurs d'autobus et les psychologues).

3.0 RESPONSABILITÉS DU CONSEIL

- 3.1 Le Conseil s'engage à accueillir dans ses installations tous les membres de la communauté scolaire et de la communauté en général, en veillant à ce que son personnel et ses bénévoles fournissent des services qui respectent l'indépendance et la dignité des personnes atteintes de handicap et en incluant dans ses services des mesures prévoyant notamment l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels et le recours à des animaux d'assistance ou à des personnes de soutien.
- 3.2 Le Conseil donne une formation appropriée à tous les membres de son personnel et à tous les tiers agissant en son nom qui sont en contact avec le public, dans le but de les renseigner et de les sensibiliser sur les besoins des personnes atteintes d'handicap. Cette formation est également offerte dans un délai raisonnable, à tous les nouveaux employés et, le cas échéant, aux bénévoles.
- 3.3 Le Conseil s'assure que ses politiques et ses procédures liées à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario sont mises à la disposition du public et que les moyens sont en place pour communiquer à leur sujet avec les personnes atteintes d'handicap dans des formats adaptés à leurs handicaps.
- 3.4 Lorsque des services habituellement offerts aux personnes handicapées sont perturbés temporairement, comme l'accès à un ascenseur, un avis de perturbation temporaire est affiché sur les lieux et sur le site Web du Conseil. Les membres du personnel, en particulier les directions d'école, s'engagent à signaler immédiatement toute perturbation à la direction du Service des finances.
- 3.5 Le Conseil établit un processus lui permettant de recevoir et de répondre aux observations des intéressés relativement à la mise en œuvre des normes d'accessibilité. Il rend les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public et permet aux gens de communiquer leurs observations par divers moyens.
- 3.6 Le Conseil veille à planifier de nouvelles initiatives, à concevoir de nouveaux systèmes ou à acheter du nouveau matériel en tenant compte de l'incidence de ces mesures pour les personnes atteintes d'handicap.

- 3.7 Le Conseil créera un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre des normes d'accessibilité en faisant appel à divers groupes constitués, tels que le Comité consultatif de l'enfance en difficulté (CCED), les syndicats et les groupes de citoyens. Le processus fait appel à des moyens électroniques tels que le site Web.
- 3.8 Le Conseil établit un processus permettant de consulter le personnel de première ligne et les bénévoles qui jouent un rôle dans la mise en œuvre des procédures relatives aux normes d'accessibilité, afin d'en examiner l'efficacité.
- 3.9 Le Conseil établit un ensemble de procédures concernant les mesures prises pour faciliter l'accès des personnes atteintes d'handicap à ses services et à ses installations du conseil, notamment :
- l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels;
 - l'utilisation d'une personne de soutien;
 - l'utilisation d'un animal d'assistance;
 - les avis de perturbation des services;
 - la rétroaction sur l'accessibilité des services.