

Sommaire

Selon les estimations, un Ontarien sur sept présente un handicap. Au cours des 20 prochaines années, ce chiffre augmentera en raison du vieillissement de la population*. À cet effet, en 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en vue d'éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer à diverses activités en Ontario ou qui en limitent l'accès. Parmi ces obstacles, on retrouve l'inaccessibilité à des biens et services, à l'emploi, au transport, aux communications et à l'information. La LAPHO fait suite à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

La LAPHO fixe des normes d'accessibilité, les règles que les personnes et les organisations doivent respecter pour comprendre les obstacles et les éliminer ou les prévenir. En vue de favoriser une accessibilité complète pour tous les Ontariens d'ici 2025, le gouvernement élabore continuellement des normes d'accessibilité auxquelles la majorité des organisations du secteur public et privé devront se conformer. Les normes, qui visent à promouvoir et à assurer l'accessibilité dans la plupart des facettes des activités d'une organisation, seront mises en place par intermittence dans les années à venir.

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ont déjà force de loi et exigeaient que les organisations du secteur public commencent à s'y conformer le 1^{er} janvier 2010. Les organisations ontariennes du secteur privé qui comptent plus de 20 employés et qui fournissent des biens ou des services devront répondre aux normes à compter du 1^{er} janvier 2012.

Ces normes d'accessibilité imposent que tous les documents qui s'adressent au public soient fournis dans un format accessible lorsque celui-ci en fait la demande. D'ici 2013, tous les sites Web existants devront être conformes aux normes.

Alors que les organisations doivent respecter les normes d'accessibilité qui s'appliquent à elles, elles doivent également envoyer un rapport au gouvernement qui prouve leur conformité aux normes. Elles doivent au moins présenter un plan ou des mesures prises dans le but de devenir conformes.

Résumé des obligations de l'employeur

Les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le règlement de l'Ontario 429/07, exigent que les organisations du secteur privé et public et les entreprises :

- élaborent des politiques et des procédures internes qui tiennent compte des normes;
- forment tous leurs employés sur la façon de fournir des services accessibles à tous leurs clients;
- mettent les politiques et les procédures à la disposition du public, sur demande, dans un format accessible.

Pour vous assurer que votre organisation ou votre entreprise offre un accès complet à ses biens ou services, il est important que vos employés se familiarisent avec les politiques et les procédures mises en œuvre afin d'en faciliter l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Comment Shepell·fgi peut aider les organisations à se conformer

Analyse et élaboration de politiques :

La LAPHO modifiée exige que les nouvelles normes soient intégrées aux politiques organisationnelles internes.

Les conseillers de Shepell·fgi, particulièrement ceux qui sont spécialisés en droits de la personne, en droit de la santé du travail et en harcèlement au travail, peuvent analyser les politiques existantes ou en élaborer de nouvelles.

Formation :

La formation sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle est une exigence prévue par la loi et une composante essentielle en vertu de la LAPHO de 2005.

Pour aider les employeurs de l'Ontario à assumer leurs nouvelles responsabilités au titre de la LAPHO, Shepell·fgi, en collaboration avec le Surrey Place Centre, est heureuse d'offrir de la formation en ligne adaptée au rythme de chacun. S'adressant aux employés et aux gestionnaires, ce programme de formation pratique est conçu pour aider les organisations à répondre aux exigences prévues par la LAPHO et les employés à se sentir plus à l'aise de servir vos clients handicapés.

Plus précisément, les participants obtiendront des renseignements sur :

- la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- les mesures que les organisations doivent prendre pour se conformer aux exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle – depuis le 1^{er} janvier 2010 pour les organisations du secteur public et à compter du 1^{er} janvier 2012 pour celles du secteur privé;
- la façon d'offrir à vos clients handicapés un service avec dignité.

Les objectifs du programme de formation correspondent aux exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en matière de formation.

Des amendes sont prévues pour toute infraction à la LAPHO. Les administrateurs et les dirigeants peuvent être passibles d'une amende au même titre que leur organisation.

Pour obtenir un soutien pratique et abordable qui permettra votre organisation à se conformer à la LAPHO, veuillez communiquer avec Shepell·fgi dès maintenant pour prendre rendez-vous, en composant le 1 800 461-9722.

* <http://www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/accessibility/index.aspx>