



Politique d'accessibilité

Section 1 Déclaration d'engagement

LHH s'engage à repérer et à éliminer, dans la mesure du possible, les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées, et à se conformer aux exigences législatives applicables, incluant l'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »), pour créer une plus grande accessibilité en identifiant et, dans la mesure du possible, en repérant et en éliminant les obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

LHH s'engage à se conformer aux objectifs et aux exigences de la LAPHO et des Normes d'accessibilité intégrées (NAI), et à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité en ce qui concerne les programmes, les services et les installations de la Société, et ce, en temps opportun.

Section 2 Définitions

Format(s) accessible(s) : signifie tout format de remplacement au format texte qui est accessible aux personnes handicapées. Les formats accessibles comprennent, sans toutefois s'y limiter, un format en gros caractères, un format audio ou électronique enregistré, et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Appareil(s) ou accessoire(s) fonctionnel(s) : signifie tout appareil ou accessoire qui permet à une personne d'exécuter une tâche particulière ou qui améliore ses capacités fonctionnelles dans les activités de la vie quotidienne. Il peut notamment s'agir d'un fauteuil roulant, d'un lecteur d'écran, d'un appareil auditif ou d'une canne.

Aide(s) à la communication : signifie toute aide dont peut avoir besoin une personne handicapée pour accéder à de l'information. Les aides à la communication comprennent, sans toutefois s'y limiter, le sous-titrage, la communication suppléante et alternative, le langage clair, le langage des signes et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

Handicap signifie :

- 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. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

- 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; ou
- 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*.

Chien(s)-guide(s) : signifie un chien d'utilité spécialement entraîné par l'un des établissements répertoriés dans le *Règlement 58 de l'Ontario* de la *Loi de 1990 sur les droits des aveugles* afin d'apporter une mobilité, une sécurité et une autonomie accrues aux aveugles.

Animal (animaux) d'assistance : un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée, si :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- la personne fournit une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne(s) de soutien : signifie une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour lui rendre des services ou 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. Les besoins médicaux peuvent comprendre, sans toutefois s'y limiter, la surveillance de l'état de santé d'une personne ou un soutien médical en étant disponible dans l'éventualité d'une crise ou d'une attaque.

Section 3 Normes de service à la clientèle

Objet

La Société s'engage à fournir des chances égales à tous ses clients. Cette politique a pour but d'assurer la conformité aux exigences des Normes de service à la clientèle et de promouvoir les principes fondamentaux qu'elle sous-tend.

Portée

Tous les employés, les sous-traitants et les mandataires qui travaillent pour le compte de la Société et qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers doivent se conformer à la présente politique.

Principes fondamentaux

La Société déploiera tous les efforts nécessaires pour s'assurer que la présente politique et les pratiques et procédures connexes soient conformes aux quatre principes fondamentaux suivants :

- *Dignité* : Les personnes handicapées doivent être traitées comme d'estimés clients qui méritent un service comparable à celui de tout autre client.

- *Égalité des chances* : Les personnes handicapées doivent pouvoir bénéficier de chances égales pour obtenir, utiliser et profiter des biens et services de la Société.
- *Intégration* : Dans la mesure du possible, les personnes handicapées devraient bénéficier des biens et services de la Société au même endroit et de la même manière ou d'une manière semblable à celle de tout autre client. Dans les cas où l'intégration ne répond pas aux besoins de la personne handicapée, les biens et les services lui seront fournis, dans la mesure du possible, d'une autre façon qui prend en compte les besoins particuliers de cette personne.
- *Autonomie* : Les biens et les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de l'autonomie des personnes handicapées. À cette fin, la Société sera toujours encline à assister une personne handicapée, mais ne le fera qu'avec sa permission expresse.

Communication

La Société s'efforce de communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées sont en droit d'utiliser leur propre appareil ou accessoire fonctionnel dans les lieux de la Société en vue d'obtenir, d'utiliser ou de profiter des biens ou des services de la Société.

Si un obstacle physique, technologique ou d'un autre type les empêche de se servir d'un appareil ou accessoire fonctionnel dans les lieux de la Société, nous mettrons tout en œuvre pour éliminer cet obstacle. Si nous sommes incapables d'éliminer cet obstacle, nous demanderons à la personne comment nous pouvons l'accommoder et quelles autres mesures permettraient une égalité d'accès aux biens et services de la Société. La Société fera de son mieux pour fournir une autre forme d'assistance à la personne handicapée.

Accessibilité des lieux de la Société

La Société s'engage à fournir l'accès à ses installations afin que les personnes handicapées puissent bénéficier de chances égales d'obtenir, d'utiliser et de profiter des biens et services de la Société.

Chiens-guides et animaux d'assistance

La Société s'engage à permettre l'accès des locaux ouverts au public à toute personne handicapée accompagnée d'un animal de service, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal de ces lieux. Si la loi exclut un chien-guide ou un animal d'assistance des lieux, la Société justifiera l'exclusion et examinera d'autres mesures pour répondre aux besoins de la personne handicapée.

S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, la Société pourra demander à la personne de fournir une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personnes de soutien

Lorsqu'une personne handicapée entre dans des lieux dont la Société est le propriétaire ou l'exploitant, la personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de soutien et bénéficier d'un accès libre à celle-ci.

La Société peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsque cela s'avère nécessaire pour la protection de la santé et de la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux. Avant de prendre cette décision, nous : (a) consulterons la personne qui a un handicap en regard de ses besoins; (b) tiendrons compte des raisons de santé et de sécurité en fonction des éléments justificatifs disponibles; et (c) déterminerons s'il y a un autre moyen raisonnable de protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux. Si une personne de soutien est requise, nous dispenserons la personne de soutien de tous frais d'admission.

Avis d'interruption temporaire

La Société avisera les utilisateurs des services de toute interruption, prévue ou imprévue, d'accès à ses installations ou aux services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir leurs biens ou services.

L'avis comprendra les renseignements suivants :

- l'installation ou le service concerné;
- la durée prévue de l'interruption;
- la raison de l'interruption; et
- les installations et services de remplacement, le cas échéant.

Rétroaction

La Société sera heureuse de recevoir toute rétroaction en rapport avec cette politique et sa mise en œuvre. Ces observations peuvent être communiquées de l'une des manières suivantes :

- En personne, au comptoir d'accueil
- Par téléphone au **416-923-5555**
- Par écrit à : **Suzanne Niles**
250 Yonge St. Ste 2800
Toronto, Ontario, M5B 2L7
- Par courriel à : **info-ca@lhh.com**

La Société répondra aux commentaires dans les **[sept (7)]** jours ouvrables suivant leur réception.

Disponibilité de la documentation

La présente politique est disponible à tout membre du public, sur demande. Cette politique sera également accessible sur notre intranet.

Forme des documents

Conformément aux Normes de service à la clientèle, la Société est tenue de remettre des documents, ou les renseignements qu'ils contiennent, aux personnes handicapées dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

En plus de s'assurer que ses biens et services sont offerts aux personnes handicapées en tout temps et dans le respect de leur dignité et autonomie, la Société s'engage à offrir à ses employés handicapés les mêmes chances que celles dont bénéficient les autres employés. À cet égard, la Société fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci en ont besoin, que leur handicap soit apparent ou non apparent. Ces renseignements pourront également être transmis à l'employé chargé d'aider l'employé handicapé.

Section 4 Normes relatives à l'information et aux communications

La Société créera, fournira et recevra l'information et les communications d'une manière accessible aux personnes handicapées.

Rétroaction

La Société s'assurera que les personnes handicapées ont accès à ses modes d'envoi et de réception des commentaires en leur fournissant des formats accessibles ou de l'aide à la communication, sur demande.

Formats accessibles

Sur demande, nous fournirons ou prendrons les dispositions nécessaires pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées dans une forme qui tient compte de leurs besoins en matière d'accessibilité, et ce, en temps opportun. La Société consultera la personne qui présente la demande afin de déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication. Par ailleurs, le public sera avisé de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

Section 5 Normes d'emploi

La Société repérera, empêchera et supprimera les obstacles auxquels les personnes handicapées sont confrontées, et ce, à toute étape du cycle de vie de l'emploi.

Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection

Dans le cadre de son processus de recrutement, la Société informera les candidats de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées. Nous mentionnerons également aux candidats retenus pour participer aux processus d'évaluation ou de sélection que les personnes handicapées peuvent bénéficier de mesures d'adaptation sur demande. Nous consulterons le candidat retenu qui demande une mesure d'adaptation pour lui fournir, ou prendre les dispositions nécessaires pour lui fournir, les mesures adéquates pour l'accommoder dans une forme qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité.

Avis aux candidats retenus

L'offre d'emploi remise aux candidats recrutés par la Société doit les informer des politiques relatives aux mesures d'adaptation offertes aux employés handicapés.

Renseignements sur les mesures de soutien aux employés

La Société continuera d'informer les employés de ses politiques relatives au soutien offert aux employés handicapés et toute mise à jour qui pourrait leur être apportée, incluant les politiques sur les mesures d'accommodement devant tenir compte des besoins d'un employé en matière d'accessibilité. Ces renseignements seront transmis au nouvel employé dès que possible après son entrée en fonction.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

À la demande d'un employé handicapé et en consultation avec ce dernier, la Société doit lui fournir ou prendre les dispositions nécessaires pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication concernant l'information nécessaire pour faire son travail et l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail. Afin de déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication, nous consulterons l'employé qui en fait la demande. Toutefois, la Société se réserve la possibilité de déterminer le format accessible ou l'aide à la communication le plus adéquat pour ses employés (selon les besoins particuliers de l'employé et la capacité de la Société à fournir le soutien).

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

La Société fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si nous sommes informés de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. La Société communiquera les renseignements dès que cela sera matériellement possible après qu'elle aura pris connaissance d'un besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap.

Si l'employé a besoin de mesures d'adaptation et donne son consentement à cet effet, les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail seront communiqués aux personnes désignées par la Société pour aider l'employé (p. ex., le supérieur immédiat, l'agent de secours en cas d'incendie, etc.).

Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail feront l'objet d'un examen si l'employé change de lieu de travail, si l'ensemble de ses besoins en matière d'adaptation ou les plans des mesures d'adaptation sont réévalués ou si la Société révisé son plan général d'intervention en cas d'urgence.

Plans d'adaptation individualisés documentés

La Société élaborera et instaurera un processus écrit pour le développement de plans d'adaptation individualisés documentés pour les employés handicapés.

Processus de retour au travail

Le processus sera documenté et décrira sommairement les mesures que la Société prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison d'un handicap et intégrera au processus les plans d'adaptation individualisés.

Gestion du rendement, développement de carrière et avancement professionnel, et redéploiement

Nous tiendrons compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé dans la gestion du rendement, les perspectives de développement de carrière et d'avancement professionnel, et le redéploiement.

Section 6 Formation relative aux Normes d'accessibilité intégrées et registres

La Société offrira la formation aux employés et autres mandataires qui fournissent des biens et services pour le compte de la Société. La formation sera donnée aux employés dans le premier mois suivant l'embauche. La formation comprendra :

- Une revue de la raison d'être de la LAPHO et des exigences des NAI / du *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
- Une revue de la présente politique;
- La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes atteintes de différents types de handicaps apparents et non apparents;
- La manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui nécessitent l'assistance d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- La façon d'utiliser l'équipement ou les appareils/accessoires qui se trouvent dans les lieux de la Société pour aider les personnes handicapées à obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services de la Société.
- Les mesures à prendre lorsqu'une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services ou aux installations de la Société.

La formation sera appropriée à la nature des fonctions de la personne recevant une telle formation.

Nous conserverons un registre des employés qui reçoivent la formation.