



| | |
|---|---|
| Titre : Politique d'accessibilité | Numéro de la politique : |
| | Pages : 9 |
| Source : Ressources humaines | Première publication : 1 ^{er} décembre 2013 |
| Responsable : chef de la direction | Prochaine révision : 13 janvier 2024 |
| Mots clés : accessibilité, LAPHO, mesures d'adaptation | Date d'entrée en vigueur : 23 janvier 2022 |
| Examinée par : Sous-comité des politiques | Approuvée par : Sous-comité des politiques |

1.0 Objet

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) dans le but de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées dans les domaines clés de la vie quotidienne d'ici 2025. Les personnes handicapées forment un segment dynamique, important et croissant de la population ontarienne.

La Politique d'accessibilité a pour but de préciser l'engagement du YMCA du Grand Toronto de s'efforcer de se conformer à toutes les normes aux termes de la LAPHO et de faire avancer l'Association vers l'objectif d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées d'ici 2025.

Notre engagement à assurer l'accessibilité de notre service à la clientèle est illustré par notre Politique en matière d'accessibilité et de service à la clientèle, mise en œuvre en janvier 2011. Des éléments de cette politique ont été ajoutés à la présente Politique d'accessibilité, d'une portée plus générale.

Le YMCA du Grand Toronto (le « YMCA ») se consacre à la diversité, à l'inclusion, à l'équité et à l'appartenance et s'engage à offrir des environnements accessibles qui respectent les droits de chaque personne.

2.0 Personnes concernées

La présente politique s'applique aux employés, aux participants, aux visiteurs et aux entrepreneurs et sous-traitants embauchés par le YMCA, aux bénévoles et aux candidats à un emploi et aux postes bénévoles liés à tous les emplacements où le YMCA du Grand Toronto exerce ces activités en Ontario.

3.0 Politique

Le YMCA reconnaît la dignité et la valeur de chaque personne et s'efforce d'offrir des environnements inclusifs et équitables auxquels tous, y compris les personnes handicapées, pourront participer pleinement. En s'appuyant sur une culture favorable à la diversité, à l'inclusion, à l'équité et à l'appartenance, le YMCA offre une expérience commune dont tout le monde peut profiter.

Le YMCA tient à ce qui suit :

- Les principes de dignité et d'autonomie des personnes handicapées, l'intégration et l'égalité des chances.
- Nos valeurs de bienveillance, d'intégrité, d'inclusion, de respect et d'optimisme et l'importance que nous accordons au bien-être.
- L'établissement, le maintien et la mise en œuvre de politiques et de procédures conformes aux règlements pris en application de la LAPHO : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et Normes d'accessibilité intégrées, en particulier dans les domaines de l'information et des communications, de l'emploi et du cadre bâti.
- Répondre aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun par la mise en œuvre de cette politique.
- L'excellence du service aux membres, notamment aux personnes handicapées. Nous renseignons une personne handicapée ou nous communiquons avec une personne handicapée en tenant compte de son handicap.
- L'amélioration continue de l'accessibilité à nos locaux et installations, conformément à la Loi, et aux services offerts aux clients, aux employés et aux membres du public.
- La formation continue de tous les employés, tous les bénévoles et toutes les personnes travaillant auprès des clients ou du public au nom du YMCA.
- La formation continue sur les exigences des règlements intégrés et du *Code des droits de la personne* concernant le respect des échéances prévues dans les règlements pour les personnes handicapées.

4.0 Définitions

Formats accessibles : il peut notamment s'agir de gros caractères, de documents audio enregistrés ou électroniques, en braille ou sous d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Adaptation : efforts ou mesures raisonnables visant à prévenir ou à réduire les obstacles qui empêchent une personne handicapée de participer pleinement aux

services offerts. Une mesure spéciale est prise ou une aide est offerte afin que les personnes handicapées puissent participer aux expériences à la disposition des personnes non handicapées. L'adaptation varie selon les besoins particuliers de chaque personne.

Appareil fonctionnel : tout appareil qui aide une personne handicapée à effectuer les tâches et les activités de tous les jours. Les appareils fonctionnels sont les lecteurs audionumériques, les aides auditives, les téléimprimeurs (ATS) pour les personnes qui ne peuvent pas parler ou entendre au téléphone, les appareils de mobilité (comme les scooters électriques, les ambulateurs ou les béquilles ou cannes blanches, les bouteilles d'oxygène) et les appareils qui génèrent une voix. Remarque : Bell offre gratuitement un service Relais à partir de n'importe quel téléphone (1-800-855-0511).

Obstacle : tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. Il peut s'agir d'obstacles architecturaux ou physiques, d'un obstacle à l'information ou aux communications qui rend la réception ou l'envoi de l'information difficile, d'un obstacle lié aux attitudes sociales, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

Communications : interaction entre au moins deux personnes ou entités ou toute combinaison de celles-ci au cours de laquelle de l'information est donnée, envoyée ou reçue.

Aides à la communication : peut se dire notamment du sous-titrage, d'aides à la communication améliorée et alternative, du langage clair, de la langue des signes ou d'autres formes d'aide facilitant des communications efficaces.

Client(e) : toute personne qui utilise les services du YMCA.

Dignité : services offerts d'une manière permettant à une personne de conserver son propre respect et celui d'autrui.

Handicap se dit de :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de déformation causée par des lésions corporelles, une anomalie congénitale ou une maladie;
- une déficience mentale ou développementale;
- un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des mécanismes de compréhension ou d'utilisation des symboles ou de la langue parlée,

- un trouble mental, ou
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations sont demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Égalité des chances : l'offre de service aux personnes de façon à leur permettre d'accéder aux biens ou aux services égaux à ceux offerts aux autres.

Autonomie : la capacité d'une personne d'agir d'elle-même, sans avoir besoin de l'aide ou de l'intervention d'autres personnes.

Information : les données, les faits et les connaissances qui se présentent sous n'importe quelle forme, y compris sous forme de test, d'images ou en format audio ou numérique et qui sont porteurs de sens.

Intégration : offre de services de manière à ce qu'une personne bénéficie de services équivalents, au même endroit et de la même manière que les autres personnes ou d'une manière similaire, à moins qu'une autre mesure soit nécessaire pour qu'elle puisse accéder aux biens et services.

Efforts raisonnables : adoption d'approches répondant aux besoins des personnes.

Animal d'assistance : animal utilisé par une personne pour des raisons liées à son handicap et immédiatement évidentes ou justifiées par une lettre d'un médecin ou d'un infirmier ou d'une infirmière.

Personne de soutien : personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer ou pour ses soins personnels ou ses besoins médicaux ou pour accéder aux programmes et aux services offerts par le YMCA.

5.0 Responsabilités

5.1 Responsabilités du gestionnaire principal et du gestionnaire

- Superviser et soutenir le personnel dans la mise en œuvre de la Politique d'accessibilité dans leur(s) programme(s) ou leur(s) domaine(s) professionnel(s).
- Veiller à ce que leur(s) programme(s) facilite(nt) l'utilisation par les personnes handicapées de leurs appareils fonctionnels personnels et de leurs animaux d'assistance, autorise(nt) l'accès de leur personne de soutien, tel qu'indiqué ci-dessous, lors de leur accès au programme ou de leurs déplacements dans les

locaux.

- Veiller à ce que le personnel suive la formation pertinente.
- Répondre aux commentaires, y compris aux problèmes ou aux sujets de préoccupation liés à l'accessibilité.
- Veiller à la diffusion d'avis d'interruption temporaire au besoin.

5.2 Responsabilités des employés et des bénévoles des programmes

- Participer à la formation nécessaire relative aux normes d'accessibilité.
- Soutenir la mise en œuvre des normes d'accessibilité en offrant les services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées, notamment en permettant l'utilisation d'appareils fonctionnels et d'animaux d'assistance ou le recours à des personnes de soutien, comme précisé ci-dessous. Communiquer avec un superviseur leur permettra de connaître les pratiques souhaitables et de recevoir des conseils sur les services à la clientèle à offrir aux personnes handicapées.
- Transmettre à leur superviseur immédiat ou à leur gestionnaire tout commentaire de membres ou de clients concernant l'accessibilité afin d'y donner suite.

5.3 Responsabilités du directeur général ou de son représentant

S'assurer que les processus sont en place pour :

- superviser la mise en œuvre du plan d'accessibilité de l'Association;
- cerner les besoins de formation à l'échelle de l'Association;
- veiller à ce que des mécanismes soient mis en place pour soutenir les gestionnaires dans la mise en œuvre des normes d'accessibilité et dans la suite à donner aux sujets de préoccupation liés à l'accessibilité;
- s'assurer que les rapports exigés en vertu de la LAPHO sur la mise en œuvre des normes d'accessibilité sont rédigés et transmis au gouvernement de l'Ontario;
- assurer la disponibilité, sur demande, des politiques, des pratiques et des procédures du YMCA relatives à la LAPHO;
- veiller à ce que les communications avec les personnes handicapées tiennent compte de leur situation personnelle.

6.0 Procédures

Le YMCA s'emploie à améliorer l'accessibilité en élaborant et en mettant à jour un plan d'accessibilité pluriannuel, conforme aux règlements, et qui définit une stratégie progressive visant à empêcher et à supprimer les obstacles. Le YMCA cerne également les obstacles qu'il supprimera et qu'il évitera pour les personnes

handicapées au sein de l'Association et évalue les progrès réalisés vers l'atteinte des objectifs aux dates cibles de la LAPHO. Ce plan répond aux besoins de tous les clients et employés handicapés et comporte un mécanisme d'examen et d'évaluation de la mise en œuvre des normes d'accessibilité de la LAPHO.

6.1 Procédures relatives à l'utilisation d'appareils fonctionnels et d'animaux d'assistance et au recours aux personnes de soutien :

6.1.1 **Appareils fonctionnels** : les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels pour accéder aux programmes ou services du YMCA ou les utiliser, dans tout lieu qui appartient au YMCA ou que ce dernier loue ou occupe. Les obstacles potentiels à l'utilisation de leurs appareils fonctionnels sont supprimés dans la mesure du possible.

6.1.2 **Animaux d'assistance** : les animaux d'assistance peuvent accompagner toute personne handicapée pour accéder aux programmes ou services du YMCA ou les utiliser, dans tout lieu qui appartient au YMCA ou que ce dernier loue ou occupe, sauf si la loi l'interdit.

6.1.2.1 Si l'utilisation d'un animal est interdite par la loi, ou si l'animal peut avoir une incidence sur la santé et la sécurité des autres clients, d'autres mesures seront envisagées afin d'offrir les services à la personne handicapée.

6.1.2.2 Si un animal ne semble pas, à première vue, être un animal d'assistance, le YMCA pourra demander une lettre d'un membre d'une profession de la santé réglementée confirmant que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap.

6.1.3 **Personnes de soutien** : toute personne handicapée accompagnée de sa personne de soutien peut accéder à un programme ou à un service du YMCA ou l'utiliser en compagnie de cette dernière.

6.1.3.1 Dans la plupart des cas, les frais d'inscription au programme ne sont pas exigés pour la personne de soutien, à condition qu'elle demeure près de la personne handicapée pendant son accès à un programme ou à un service, pendant son utilisation de celui-ci et pendant ses déplacements dans le bâtiment ou dans les locaux du YMCA. En revanche, si une partie des frais de participation ou d'inscription à un programme du YMCA est payable à un tiers ou si ces frais couvrent des coûts

comme des repas ou un hébergement ou donnent droit à ceux-ci, la personne de soutien pourra être priée de les assumer. Si une somme d'argent est à la charge de la personne de soutien, le YMCA veillera à l'informer à l'avance de son montant.

6.1.3.2 Le YMCA peut demander à une personne handicapée d'être accompagnée par une personne de soutien dans les locaux, mais uniquement si cette dernière est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou la santé et la sécurité des autres personnes présentes dans les locaux.

6.2 Avis d'interruption temporaire : le YMCA s'engage à informer les intervenants de toute interruption temporaire de service à l'un des sites de ses programmes. Par interruption temporaire, on entend une interruption prévue ou non, de courte durée, de l'accès aux installations ou des services.

6.2.1 Si une interruption temporaire de service prévue limite l'accès d'une personne handicapée aux programmes du YMCA, le YMCA l'informerait de cette interruption par plusieurs moyens, dont l'affichage de messages à www.ymcagta.org et/ou dans le bâtiment ou en communiquant directement avec la personne concernée dans la mesure du possible. Les avis contiendront les renseignements suivants :

- la raison de l'interruption;
- sa durée prévue;
- les autres moyens d'accès aux services, s'il y a lieu;
- les services de remplacement éventuels.

Des modèles d'avis sont fournis sur demande par le service des communications.

6.3.5 En cas d'interruption imprévue, le YMCA fera tout son possible pour prendre des mesures d'adaptation afin d'offrir des services aux personnes handicapées par d'autres moyens.

6.3.6 Avant de se rendre au site d'un programme du YMCA, il est également conseillé aux personnes de consulter le site Web du YMCA, www.ymcagta.org, ou de téléphoner au YMCA (416 928-9622 ou 1 800 223-8024) pour savoir si leur programme ou service est interrompu et si des options de remplacement sont offertes.

6.3 Information et communication : le YMCA s'engage à communiquer avec les

personnes handicapées selon des modalités tenant compte de leurs besoins particuliers.

- 6.3.1 Le personnel et les bénévoles du YMCA sont formés à la communication et à l'interaction avec les personnes handicapées.
- 6.3.2 Des formats de communication de remplacement qui répondent à leurs besoins sont offerts en temps opportun aux personnes handicapées.
- 6.3.3 Si un type de communication ne répond pas aux besoins d'une personne, d'autres formes de communication lui seront offertes.
- 6.3.4 Les directeurs généraux responsables de plusieurs sites, en collaboration avec le personnel du service d'aménagement des biens, évaluent le plan et les procédures d'intervention en cas d'urgence, et toute autre information relative à la sécurité du public en ce qui concerne les obstacles pour les personnes handicapées pendant une situation d'urgence.
- 6.3.5 Les directeurs généraux doivent réviser leurs procédures d'urgence afin que les personnes handicapées puissent les suivre et qu'elles répondent à leurs besoins.
- 6.3.6 Sur demande, l'information est fournie dans un format accessible ou avec des aides à la communication aussi rapidement que possible. La personne handicapée doit être consultée si elle demande un format de remplacement accessible ou des aides à la communication.
- 6.3.7 Le YMCA reçoit les commentaires et leur répond en format accessible, sur demande, y compris en utilisant des formats de remplacement comme les sondages, les groupes de consultation ou d'autres processus de recueil de commentaires.
- 6.3.8 Le public est informé de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

6.4 Norme d'emploi : la norme d'emploi s'applique aux emplois rémunérés et vise à rendre les pratiques et les lieux de travail plus accessibles aux employés handicapés actuels ou éventuels. Cette norme s'appuie sur les exigences du *Code des droits de la personne*.

- 6.4.1 Les offres d'emploi indiquent que les candidats peuvent demander une mesure d'adaptation. Sur demande, le YMCA offrira une adaptation raisonnable pendant le processus d'embauche.
- 6.4.2 Le YMCA, à la demande des employés, met en place des mesures d'adaptation raisonnables, de concert avec eux.
- 6.4.3 Les bénévoles et les étudiants stagiaires peuvent demander des mesures d'adaptation par l'intermédiaire de leur partenaire au sein du personnel et/ou dans le cadre du processus d'inscription.

6.4.4 Le YMCA fournit des renseignements sur l'intervention personnalisée en cas d'urgence au travail aux employés qui l'informent de leur handicap.

7.0 Documents de référence et liens/documents connexes, dont liens vers les pratiques de gestion

Les politiques, les pratiques et les procédures du YMCA relatives à la LAPHO sont mises à la disposition du public à sa demande. Si une personne handicapée demande un document, le YMCA fournira le document ou l'information qu'il contient dans un format qui tient compte du handicap de cette personne.

Le personnel peut poser des questions ou demander un complément d'information à l'adresse de courriel suivante : accessibility@ymcagta.org. Chaque question ou chaque demande d'information recevra une réponse.

7.1 Liens/documents connexes

[Plan d'accessibilité](#)

[Code des droits de la personne de l'Ontario](#)

[Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)

Politique en matière de droits de la personne

Politique relative à l'adaptation

Politique sur la non-discrimination et le harcèlement

Procédures du YMCA relatives à la sécurité et aux interventions d'urgence

8.0 Historique des examens et des révisions

| Date | Révision n° | Type de révision | Section(s) de référence |
|-------------------------------|-------------|--------------------|---|
| 1 ^{er} décembre 2013 | 1.0 | Nouvelle politique | S.O. |
| 1 ^{er} janvier 2016 | 2.0 | Révision | S.O. |
| 13 janvier 2023 | 3.0 | Mises à jour | Adaptation au nouveau format des politiques |