



Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario Politique de normes intégrées et de service à la clientèle

Révision de novembre 2015

- 1. ÉNONCÉ D'INTENTION ET DE POLITIQUE**
- 2. APPLICATION**
- 3. DÉFINITIONS**
- 4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA POLITIQUE**
- 5. FOURNITURE DE BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**
Règlement de l'Ontario 429/07
- 6. RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (IASR)**
Règlement de l'Ontario 191/11
- 7. PROCÉDURE DE RÉTROACTION DE LA CLIENTÈLE**
- 8. RESSOURCES ET SUIVI**

1. ÉNONCÉ D'INTENTION ET DE POLITIQUE

Cette politique entend décrire les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (AODA), en particulier du *Règlement de l'Ontario 429/07* sur la norme de service à la clientèle, et du *Règlement de l'Ontario 191/11* sur les normes d'accessibilité intégrées. Cette politique fournira le cadre de conformité à ces exigences.

La société ClubLink s'est engagée à mettre en œuvre, entretenir et améliorer avec diligence l'accessibilité en matière d'emploi et d'utilisation des tous ses biens et services pour toute personne handicapée.

ClubLink déploiera des efforts raisonnables afin de s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures respectent les principes suivants:

- Les biens et services seront fournis de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- Les personnes handicapées auront l'égalité des chances à l'emploi ainsi qu'au droit de recevoir, utiliser et profiter des biens et services.

2. APPLICATION

Cette politique s'appliquera à toute personne appelée à interagir avec le public ou d'autres tiers, dans la province de l'Ontario, au nom de la société ClubLink Corporation ULC (ClubLink), peu importe que cette personne agisse à titre d'employé, d'agent, de bénévole ou autrement.

Responsabilités de la gestion

Il incombe aux gestionnaires et superviseurs de voir à ce que tous les employés se conduisent de façon correcte et respectent les politiques, procédures et pratiques de la société. Les gestionnaires et superviseurs ont en outre la responsabilité de maintenir un milieu de travail professionnel et de s'assurer que celui-ci favorise et encourage la conduite et les comportements appropriés des employés.

Responsabilités des employés

Il incombe à tous les employés de se conduire en tout temps de façon correcte et de respecter les politiques, procédures et pratiques de la société.

Responsabilités de l'administration

Tous les niveaux d'administration de la société sont responsables de la mise en œuvre et de la gestion efficace de cette politique.

3. DÉFINITIONS

Dispositifs d'assistance – Tout appareil ou équipement qu'utilise une personne pour l'aider à accomplir une ou des tâches particulières, ou pour l'aider dans ses activités de la vie quotidienne.

Handicap – Un handicap se définit comme suit:

- 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;
- 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*.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées – Règlement portant sur la mise en œuvre de normes dans plusieurs champs d'application, dont l'information et les communications, l'emploi et les transports, et établissant des exigences d'ordre général.

Animal d'assistance – Tout animal entraîné à travailler ou à accomplir certaines tâches pour le compte d'une personne handicapée.

Personne de confiance – Toute personne, y compris un professionnel rémunéré, un bénévole, un parent ou ami qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer ou à prendre soin d'elle-même, pour lui prodiguer des soins médicaux ou lui permettre d'accéder à des biens et services.

Formats accessibles – Transmission de l'information d'une manière qui tient compte de la méthode de communication de choix la plus efficace pour une personne handicapée, comme les gros caractères et le braille.

Soutiens à la communication – Tout autre dispositif ou méthode de communication qui en facilite la transmission efficace et la compréhension, comme les sous-titres, les dispositifs techniques d'assistance pour malentendants et le langage gestuel.

«Nous», «Notre» et «Employés» – Termes désignant ClubLink et ses employés, bénévoles, agents, représentants et sous-traitants.

4. PRINCIPES FONDAMENTAUX DE LA POLITIQUE

Nous tâchons de nous assurer que la présente politique, de même que les pratiques et procédures connexes, restent cohérentes en regard des quatre (4) principes fondamentaux suivants:

- a) **Dignité** – Les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients estimés méritant la même qualité de service que tout autre client.
- b) **Égalité des chances** – Les personnes handicapées ont autant droit que toute autre personne d'obtenir, d'utiliser et de profiter de nos biens et services.
- c) **Intégration** – Partout où c'est possible, les personnes handicapées devraient bénéficier de nos biens et services au même endroit que tout autre client et de manière semblable. Lorsque les circonstances ne permettent pas de répondre aux besoins d'une personne handicapée en respectant les normes intégrées, les biens et services seront fournis, dans la mesure du possible, de toute autre façon qui tienne compte des besoins particuliers de la personne.
- d) **Indépendance** – Les biens et services doivent être fournis de manière à respecter l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, nous serons toujours prêts à porter assistance à une personne handicapée mais ne le ferons pas sans permission expresse de cette personne.

5. FOURNITURE DE BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES *Règlement de l'Ontario 429/07*

Communications

Lorsqu'ils communiqueront avec des personnes handicapées, tous les employés devront tenir compte du handicap de cette personne (voir la «Norme relative à l'information et aux communications» ci-dessous pour plus de précisions).

Dispositifs d'assistance

Une personne handicapée a le droit d'entrer dans une propriété exploitée par ClubLink avec un dispositif d'assistance et de s'en servir, à moins que la loi ne l'interdise. Là où la loi interdit l'usage d'un dispositif d'assistance, une explication doit être fournie et d'autres modalités de fourniture de services explorées.

Animaux d'assistance

Une personne handicapée a le droit d'entrer dans une propriété exploitée par ClubLink accompagnée de son animal d'assistance, à moins que la loi n'interdise la présence de tels animaux.

Si la présence d'un animal d'assistance est proscrite, nous expliquerons cette interdiction à la personne et explorerons d'autres façons de répondre à ses besoins.

Si un animal d'assistance se montre indiscipliné ou turbulent (en sautant sur les gens, en mordant ou en ayant un comportement dérangeant), un employé peut demander à la personne handicapée d'emmener son animal ailleurs, ou il peut lui refuser l'accès aux biens ou services. Le cas échéant, d'autres manières de fournir les biens ou services seront explorées en collaboration avec la personne handicapée.

S'il n'est pas évident que l'animal en question est un animal d'assistance, ClubLink peut demander à la personne handicapée de produire une lettre d'un professionnel de la santé confirmant que cette personne a besoin de cet animal en raison de son handicap.

Les employés recevront une formation sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Personnes de confiance

Une personne handicapée a le droit d'entrer dans une propriété exploitée par ClubLink accompagnée d'une personne de confiance et de rester en contact avec cette personne de confiance partout sur la propriété.

ClubLink peut demander à une personne handicapée de se faire accompagner par une personne de confiance lorsque cela s'avère nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou de toute autre personne dans la propriété.

Les employés recevront une formation sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'une personne de confiance.

ClubLink préviendra d'avance le public et d'éventuels tiers si des frais seront exigés ou pas pour permettre qu'une personne de confiance accompagne une personne handicapée. Les exigences en matière de frais pour personnes de confiance seront affichées dans la section «Tarifs» du site Web de ClubLink.

Frais pour personnes de confiance

Des frais seront exigés pour toute personne de confiance qui accompagne une personne handicapée et qui utilise les services fournis par ClubLink (par ex., qui joue au golf). Dans ce cas, les droits de jeu normaux s'appliquent.

Les personnes de confiance qui accompagnent des personnes handicapées et qui n'utilisent aucun des services fournis par ClubLink (par exemple, qui circulent à bord d'une voiturette de golf en compagnie d'une personne handicapée mais qui n'ont pas de bâtons de golf et n'y jouent pas) n'auront à payer aucuns frais.

Avis en cas de perturbation de service

Dans l'éventualité d'une perturbation de service appréhendée ou planifiée, un avis annonçant cette perturbation sera affiché en un endroit bien visible de l'établissement en question, indiquant les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des solutions de rechange disponibles.

En cas de perturbation de service imprévue, l'avis peut se faire de diverses façons, mais doit être diffusé le plus vite possible.

Formation et documentation

ClubLink fournira une formation en ligne et une formation continue, comme l'exige la loi, à toute personne visée par la présente politique ainsi qu'aux responsables de l'élaboration de cette politique et des procédures et pratiques connexes.

a) Objet de la formation: Sensibilisation à l'accessibilité en matière de service à la clientèle (AODA)

La formation comprend:

- un examen des objectifs de la loi et des exigences de la norme;
- un examen de la politique;
- les façons d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- les façons d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- ce qu'il faut faire quand une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder à nos établissements ou services.

b) Début de la formation

La formation sera offerte à toute personne visée par cette politique dès que possible après l'affectation de cette personne à des tâches touchées par la politique.

c) Documentation de la formation

Conformément aux exigences de la loi, ClubLink tiendra à jour un registre de formation indiquant les dates où la formation a été offerte et le nombre de personnes qui ont reçu cette formation.

6. RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (IASR) *Règlement de l'Ontario 191/11*

Dispositions générales

Plan d'accessibilité

Le plan d'accessibilité de ClubLink couvrant la période de 2014 à 2021 est affiché sur le site Intranet des employés de ClubLink (<http://monclublink.ca>) ainsi que sur le site Internet public de ClubLink (<http://fr.clublink.ca/>). Y sont décrites les mesures prévues et mises en place par ClubLink afin d'éliminer les obstacles à l'accès des personnes handicapées, en conformité avec la réglementation ontarienne.

Information d'urgence accessible

ClubLink s'engage à fournir à nos membres et invités, sur demande, toute information publique disponible sur les mesures d'urgence d'une manière qui leur soit accessible. Nous fournirons également aux employés handicapés des renseignements personnalisés sur les mesures d'intervention d'urgence comme la loi l'exige.

Formation

ClubLink fournira aux employés une formation sur les exigences des normes intégrées, les éléments du *Code des droits de la personne* ayant trait aux personnes handicapées et les politiques, pratiques et procédures de ClubLink relatives à l'IASR.

Un module de formation en ligne, le **Module de sensibilisation à l'accessibilité, 2^e partie**, sera offert sur le site <http://monclublink.ca>.

a) La formation comprendra:

- la *Loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario* et les normes connexes;
- le *Code des droits de la personne de l'Ontario*;
- le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (IASR)*

b) Début de la formation

La formation sera offerte à toute personne visée par cette politique dès que possible après l'affectation de cette personne à des tâches touchées par la politique.

c) Documentation de la formation

Conformément aux exigences de la loi, ClubLink tiendra à jour un registre de formation indiquant les dates où la formation a été offerte et le nombre de personnes qui ont reçu cette formation.

Norme relative à l'information et aux communications

La société ClubLink s'est engagée à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communications. Sur demande, ClubLink consultera les personnes handicapées afin de cerner leurs besoins particuliers en ce qui a trait à l'information et aux communications. Cela se fera de manière diligente et n'engagera aucuns frais supplémentaires à ceux normalement exigés des autres personnes, le cas échéant.

ClubLink proposera sur demande un choix de formats accessibles (autres que les textes standards) et de supports de communication (méthodes d'assistance à la communication) répondant à la norme de service à la clientèle et définis par cette norme. ClubLink s'engage à respecter cette norme d'ici le 1^{er} janvier 2016.

Les formats accessibles peuvent comprendre, entre autres, les textes en gros caractères, les enregistrements audio et électroniques, l'écriture braille et tout autre format utilisé par des personnes handicapées. Les supports de communication s'entendent notamment des sous-titres, des dispositifs de suppléance tels que les panneaux affichant des lettres, des mots ou des images, du langage gestuel ou de tout autre support facilitant la communication efficace.

À compter du 1^{er} janvier 2014, ClubLink s'assure que tout nouveau site et contenu Web respecte les directives de Niveau A des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.

D'ici le 1^{er} janvier 2021, ClubLink verra à ce que tout nouveau site et contenu Web respecte les directives de Niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.

Norme relative à l'emploi

ClubLink a mis en place des processus et procédures afin d'accommoder les personnes handicapées à son emploi dans leur milieu de travail. D'ici le 1^{er} janvier 2016, la société réexaminera ses processus et procédures actuels et les modifiera au besoin afin de répondre aux exigences de la norme sur l'emploi.

Conformément à cette norme, ainsi qu'aux pratiques reconnues et au *Code des droits de la personne de l'Ontario*, ClubLink entreprendra de:

1. informer les employés et le public des accommodements pour les candidats handicapés dans le cadre de son processus d'embauche.
2. aviser les demandeurs d'emploi, lorsqu'ils sont choisis pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des accommodements sont offerts sur demande en matière de matériel ou de processus utilisés à cette étape;
3. consulter le candidat afin de lui fournir les accommodements appropriés de manière à tenir compte de ses besoins d'accessibilité en raison d'un handicap;
4. renseigner les candidats retenus des politiques de ClubLink en matière d'accommodement des employés handicapés;

5. informer ses employés des politiques de ClubLink en appui aux personnes handicapées, dont ses politiques d'accommodement à l'emploi tenant compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap;
6. fournir aux nouveaux employés toute l'information requise dans cette section dès le début de leur emploi;
7. fournir aux employés toute nouvelle information mise à jour après tout changement aux politiques existantes relatives aux accommodements à l'emploi tenant compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap.

Formats accessibles et supports de communication pour les employés

Lorsqu'un employé handicapé le demande, ClubLink le consultera afin de lui fournir les formats accessibles et supports de communication nécessaires pour lui communiquer:

1. l'information dont il a besoin pour accomplir ses tâches;
2. et toute l'information généralement accessible à tous les employés dans leur milieu de travail.

Pour un survol de quelques-uns des formats accessibles et supports de communication pouvant être offerts aux employés, voir la norme relative à l'information et aux communications ci-dessus.

Registre des plans d'accommodement individuels

ClubLink tiendra à jour un registre des plans d'accommodement individuels pour ses employés handicapés, en y précisant:

1. la manière dont l'employé qui demande un accommodement peut participer à l'élaboration de son plan d'accommodement individuel;
2. les moyens utilisés pour évaluer personnellement l'employé;
3. la façon dont ClubLink peut demander qu'une évaluation indépendante soit effectuée par un expert en médecine ou autre afin de déterminer si l'accommodement demandé est possible et comment le mettre en œuvre, le cas échéant;
4. les mesures prises dans le but de protéger la vie privée et les renseignements personnels de l'employé;
5. la fréquence de révision et de mise à jour du plan d'accommodement individuel, ainsi que la manière dont ce sera fait;
6. les raisons et le mode de justification du refus d'un plan d'accommodement individuel;
7. les mécanismes permettant de fournir un plan d'accommodement individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison de son handicap.

Les plans d'accommodement individuels comprendront en outre toute l'information relative aux formats accessibles et supports de communication pertinents, ainsi que les renseignements personnalisés sur l'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail et la description de tout autre accommodement connexe qui sera fourni à l'employé. Pour en savoir plus sur les accommodements en milieu de travail, veuillez consulter la **Politique sur le devoir d'accommoder** et le **Formulaire de demande d'accommodement**.

Processus de retour au travail

ClubLink mettra en œuvre un processus de retour au travail documenté pour tout employé qui:

- a) s'est absenté de son travail en raison d'un handicap;
- b) nécessite des accommodements liés à son handicap afin de revenir travailler.

Les documents relatifs au processus de retour au travail donneront un aperçu des mesures entreprises afin de faciliter le retour au travail de l'employé, y compris le plan d'accommodement individuel décrit ci-dessus.

Gestion du rendement

Dans le cadre du processus de gestion du rendement des employés, ClubLink utilisera une méthode tenant compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, le cas échéant. Les renseignements relatifs aux besoins d'accommodement seront inscrits dans les plans d'accommodement individuels.

Développement de carrière et promotion

ClubLink offrira à ses employés des possibilités de développement de carrière et de promotion tenant compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés. Les renseignements relatifs aux besoins d'accommodement seront inscrits dans les plans d'accommodement individuels.

Réaffectation

ClubLink veillera à ce que toute réaffectation d'un employé tienne compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés. Les renseignements relatifs aux besoins d'accommodement seront inscrits dans les plans d'accommodement individuels.

7. PROCÉDURE DE RÉTROACTION DE LA CLIENTÈLE

A. Réception des commentaires

Les commentaires de nos clients permettent à ClubLink d'apprendre et de s'améliorer. ClubLink reconnaît à ses clients le droit de porter plainte, de faire des compliments ou de suggérer des façons d'améliorer nos services.

Afin de nous assurer que la fourniture de biens et services aux personnes handicapées se fasse de manière efficace et diligente, nous invitons nos clients à nous transmettre leurs commentaires selon le mode qui leur convient, y compris :

- en personne à n'importe quel établissement de ClubLink;
- par téléphone au 905-841-3730;
- par écrit à l'attention des Ressources humaines, ClubLink Corporation ULC, 15675 Dufferin Street, King City, Ont., L7B 1K5.

B. Réponses aux commentaires

ClubLink répondra aux commentaires par écrit, en personne, par courriel ou par téléphone, dans le format désiré. Nous accuserons réception des commentaires et énoncerons brièvement toute mesure envisagée pour y donner suite.

8. RESSOURCES ET SUIVI

ClubLink fournira à toute personne qui en fera la demande, dans le format demandé, copie des politiques, pratiques et procédures exigées en vertu du *Règlement de l'Ontario 429/07* sur la norme de service à la clientèle et du *Règlement de l'Ontario 191/11* sur les normes d'accessibilité intégrées.

Rapports de conformité et révisions

Le gouvernement assure le respect de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* en exigeant le dépôt de rapports d'accessibilité, principal outil de contrôle de la mise en œuvre de la loi.

Le respect de la réglementation est en outre assuré par des inspections, des ordonnances exécutoires et des sanctions administratives.

Qu'est-ce qui constitue une infraction à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*?

Une personne ou entreprise est reconnue coupable d'infraction notamment si elle:

- fournit des renseignements faux ou trompeurs dans un rapport d'accessibilité, ou fournit de toute autre façon des renseignements faux ou trompeurs à l'administration;
- ne se plie pas à un quelconque ordre de l'administration ou du tribunal émis en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- empêche un inspecteur de mener son inspection sous mandat, lui fait obstruction, l'intimide ou fait pression sur lui;
- punit ou fait preuve de discrimination à l'égard d'une personne qui s'efforce de mettre en œuvre les dispositions de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ou un ordre de l'administration.

Quelle est la peine maximale pour non-respect de la loi?

Certaines actions ou inactions (comme le non-respect d'un ordre de l'administration) constitue une infraction aux termes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Si une personne est reconnue coupable d'infraction, elle peut encourir une amende allant jusqu'à 50 000\$ par jour pour chaque journée ou portion d'une journée où l'infraction est commise ou continue de se commettre.

Une entreprise peut encourir une amende allant jusqu'à 100 000\$ par jour pour chaque journée ou portion d'une journée où l'infraction est commise ou continue de se commettre.

Pour de plus amples renseignements

Pour consulter la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, visitez le site <http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/index.aspx>