

Directive : Normes d'accessibilité  
Section : ADMINISTRATION

Approbation : 2012-12-03  
En vigueur : 2012-12-03  
Révision : 2020-05-08  
2022-04-14  
2023-11-06

## Objet

---

Le Centre franco s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation aux personnes ayant un handicap. Nous avons à cœur de les traiter de façon qu'elles conservent leur dignité et leur autonomie.

Nous croyons à l'intégration et nous nous engageons également à répondre aux besoins des personnes ayant un handicap en temps opportun en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et des lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

Le Centre franco s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant la non-discrimination.

Le Centre franco comprend que les obligations en vertu de la LAPHO et de ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations à l'égard des personnes ayant un handicap en vertu de toute autre loi.

Le Centre franco s'engage à faire preuve d'excellence dans son offre de services à toute sa clientèle, y compris les personnes ayant un handicap.

## Destinataires

---

La présente directive s'adresse à l'ensemble des membres du personnel du Centre franco.

## Modalités

### FORMATION

Le Centre franco s'engage à offrir à tout son personnel une formation portant sur les normes d'accessibilité de l'Ontario et sur les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario se rapportant aux personnes handicapées, ainsi qu'une formation portant sur le service à la clientèle, destinée aux membres du personnel qui interagissent directement avec la clientèle.

La formation comprend :

- l'objet de la LAPHO et les exigences des normes sur le service à la clientèle;
- la directive administrative ADM-21 – Normes d'accessibilité, y compris les modifications qui y ont été apportées;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes ayant un handicap, qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'une personne de soutien;
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un handicap éprouve de la difficulté à accéder aux services de notre organisme.

Nous formons chaque membre du personnel dès que possible et nous conservons des dossiers concernant la formation offerte.

### APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Les personnes ayant un handicap peuvent se servir de leurs appareils personnels et d'accessoires fonctionnels lorsqu'elles accèdent à nos services.

### COMMUNICATION

Le personnel concerné du Centre franco s'efforce de communiquer avec les clientes et les clients ayant un handicap en tenant compte de celui-ci.

### PROCESSUS DE RETROACTION

Les clientes et les clients qui souhaitent fournir une rétroaction sur la façon dont le **Centre franco** fournit des services aux personnes ayant un handicap peuvent le faire par **téléphone** ou par **courriel** en communiquant avec le service des **Communications**. Toutes les rétroactions seront transmises à **la direction du service des Communications**. Les clientes et les clients devraient recevoir une réponse dans un délai raisonnable. Les plaintes seront réglées selon nos procédures ordinaires de gestion des plaintes.

## INFORMATION ET COMMUNICATION

Nous communiquons avec les personnes ayant un handicap d'une façon qui tient compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des renseignements à propos de notre organisme et des services offerts, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication.

Nous respecterons également les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, conformément aux lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

## EMPLOI

Nous informons les membres du personnel ainsi que les candidates et les candidats à un emploi que les mesures d'adaptation peuvent être prises au cours du processus de recrutement et d'embauche. Nous informons chaque candidate ou candidat à un emploi qui est sélectionné pour prendre part à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande.

Nous informons les candidates et les candidats retenus des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les membres du personnel ayant un handicap au moment de leur offrir l'emploi.

Nous informons le personnel qu'un soutien est offert aux employées et aux employés ayant un handicap dès que possible après leur entrée en fonction.

Nous consulterons l'employée ou l'employé ayant un handicap pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour bien accomplir son travail.

---

Approuvée par :

*Claude Deschamps*

Claude Deschamps  
Directeur général