



Protection incendie Troy Ltée

ENTRÉE EN VIGUEUR

1<sup>er</sup> juillet 2016

NUMÉRO

**HR-45**

Page 1 de 9

DATÉ DU :  
1<sup>er</sup> juillet 2016

TITRE

**ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

**APPLICABLE À**

Tous les membres du personnel qui ont des relations d'affaires avec des membres du public en Ontario

**BUT**

Assurer la conformité aux règlements provinciaux

**RESPONSABILITÉ DE L'ADMINISTRATION**

Tous les directeurs en Ontario

**DESTINATAIRES**

Toutes les personnes chargées de l'application de la politique

**FORMULAIRES REQUIS**

**RÉFÉRENCES CROISÉES**

**REMPLECE**

HR-45 : Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, daté du 1<sup>er</sup> janvier 2012, du 16 juin 2014 et du 1<sup>er</sup> décembre 2015

Signature :

Titre : Directrice – Ressources humaines

Date : 1<sup>er</sup> juillet 2016

Révision :

1<sup>er</sup> juin 2021

Signature :

Titre : Président

Date : 1<sup>er</sup> juillet 2016



Protection incendie Troy Ltée

ENTRÉE EN VIGUEUR

1<sup>er</sup> juillet 2016

NUMÉRO

**HR-45**

Page 2 de 9

DATÉ DU :  
1<sup>er</sup> juillet 2016

TITRE

## **ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

*\*\* Cette politique peut également être appelée la « Politique du service à la clientèle » \*\**

### **POLITIQUE**

Protection Incendie Troy Ltée (« Troy ») s'engage à fournir un service accessible à ses employés, à ses clients et aux membres du public. Les biens et services seront fournis d'une manière fondée sur les principes de respect de la dignité, de l'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. La fourniture de biens et de services à des personnes handicapées sera intégrée dans la mesure du possible. Les personnes handicapées bénéficieront des mêmes services et de la même manière que les autres employés, clients et membres du public.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une loi ontarienne qui permet au gouvernement d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario dans des domaines clés de la vie quotidienne au plus tard en 2025.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) (« NASC ») sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11) (« NAI ») sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2011. Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016, les NASC ont été intégrées aux NAI. Par conséquent, depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2016, seule les NAI s'appliquent.

En tant que « grande organisation », au sens de la définition figurant dans les NAI, Troy est tenue de respecter certaines normes d'accessibilité pour les communications au public, l'emploi et d'autres questions liées à l'accessibilité, selon un échéancier échelonné.

La présente politique s'applique à toutes les personnes qui traitent avec des membres du public et d'autres personnes au nom de Troy. Les exigences énoncées dans la présente politique et dans la LAPHO s'appliquent, que la personne soit considérée comme faisant partie de la catégorie des employés, des cadres, des consultants ou des étudiants, ainsi que toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de l'entreprise qui régissent la fourniture de mesures d'adaptation pour les membres du public. La présente politique s'applique à tous les services offerts dans les bâtiments et installations dont Troy est propriétaire, locataire ou gérante, ainsi qu'à tous les événements organisés par Troy, quel que soit l'endroit où l'événement a lieu.

Chaque contrat de service dans la province de l'Ontario doit inclure une clause sur le respect de la politique NAI par des tiers.

### **PROCÉDURE :**

Les directeurs sont tous tenus de s'assurer que leurs services sont fournis d'une manière accessible aux personnes handicapées.



Protection incendie Troy Ltée

ENTRÉE EN VIGUEUR

1<sup>er</sup> juillet 2016

NUMÉRO

**HR-45**

Page 3 de 9

DATÉ DU :  
1<sup>er</sup> juillet 2016

TITRE

## **ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

### **Mise en œuvre des Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11)**

#### **FORMATION :**

Troy offre une formation sur son interaction avec les personnes handicapées et sur la fourniture de biens et services à ces personnes. Toutes les personnes qui sont des employés ou des bénévoles en Ontario ou qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures touchant le service à la clientèle reçoivent une formation de sensibilisation à l'accessibilité. Troy offrira également dès que possible une formation continue sur les changements apportés à ses politiques, pratiques et procédures aux personnes qui ont besoin d'une telle formation. Comme l'exigent les NAI, Troy tiendra des dossiers sur la formation offerte, y compris les dates de formation et le nombre de personnes formées.

#### **La formation des membres du personnel porte notamment sur les sujets suivants :**

- Comment fournir de l'information, y compris des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et des renseignements pour les employés, dans un format accessible;
- Comment fournir des biens et des services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées;
- Comment interagir et communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap;
- Processus de rétroaction pour permettre aux gens de faire des observations sur la façon dont nous fournissons des biens et des services aux personnes handicapées, et description de la façon dont nous répondrons à toute rétroaction et des mesures que nous prendrons si nous recevons une plainte;
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien pour accéder à des services ou à des biens;
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs dans les locaux de l'entreprise qui peuvent aider à fournir des biens ou des services et comment adapter la prestation de services à une personne handicapée;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des biens ou à des services dans les locaux de Troy ou fournis par Troy;
- Comment fournir de l'information sur les mesures d'urgence aux employés handicapés;
- La LAPHO et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario;
- Comment les employés handicapés recevront des mesures d'adaptation du milieu de travail.

#### **Qui sont les personnes handicapées ?**

Lorsque nous pensons aux handicaps, nous avons tendance à penser aux personnes qui utilisent des fauteuils roulants et qui ont des handicaps physiques visibles et évidents. Les handicaps peuvent aussi être invisibles. Nous ne pouvons pas toujours dire qui a un handicap. La LAPHO utilise la même définition de « handicap » que le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.



Protection incendie Troy Ltée

ENTRÉE EN VIGUEUR

1<sup>er</sup> juillet 2016

NUMÉRO

**HR-45**

Page 4 de 9

DATÉ DU :  
1<sup>er</sup> juillet 2016

TITRE

## **ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

### **Qu'est-ce qu'un obstacle ?**

Quand on parle d'accessibilité, il est important d'être conscient des obstacles visibles et invisibles. Un obstacle est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap.

### **Principes de la LAPHO et des NAI :**

- a) **Autonomie** – Permettre aux personnes handicapées de faire des choses par elles-mêmes, sans l'aide ou l'ingérence inutile d'autres personnes.
- b) **Intégration** – Fournir les services de manière telle que les personnes handicapées profitent des mêmes services, offerts de la même façon ou de façon similaire et au même endroit que les autres clients, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire pour leur permettre d'accéder aux biens ou aux services.
- c) **Égalité des chances** – Donner aux personnes handicapées la même chance d'accéder aux biens et aux services que les autres personnes.
- d) **Dignité** – Fournir les services de manière telle que les personnes handicapées puissent maintenir le respect d'elles-mêmes et le respect des autres. Les personnes handicapées ne sont pas négligées ou forcées d'accepter un service, une qualité ou une commodité moindre.

### **APPAREILS ET ACCESSOIRES FONCTIONNELS :**

Un appareil ou accessoire fonctionnel est un outil, une technologie ou un autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'effectuer des tâches et des activités quotidiennes comme bouger, communiquer ou soulever un objet. Il aide la personne à maintenir son autonomie à la maison, au travail et dans la communauté.

Si une personne handicapée a besoin d'appareils fonctionnels pour accéder à des biens, à des services ou à des renseignements fournis par Troy, on l'autorisera à utiliser ces appareils, tels que fournis par la personne handicapée. Dans le cas où l'appareil fonctionnel n'est pas disponible ou doit être exclu, Troy prévoira d'autres mesures pour permettre à la personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des renseignements, des biens ou des services.

### **ANIMAUX D'ASSISTANCE :**

Conformément aux NAI, si une personne handicapée est accompagnée d'un animal d'assistance, on doit l'autoriser à entrer dans la propriété de l'entreprise avec l'animal et à le garder avec elle dans les parties des lieux ouverts au public ou à des tiers, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, Troy offrira d'autres mesures pour permettre à la personne handicapée d'obtenir et d'utiliser les biens ou les services, ou d'en bénéficier.



Protection incendie Troy Ltée

ENTRÉE EN VIGUEUR

1<sup>er</sup> juillet 2016

NUMÉRO

**HR-45**

Page 5 de 9

DATÉ DU :  
1<sup>er</sup> juillet 2016

TITRE

## **ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

En vertu des NAI, un animal est un animal d'assistance s'il est évident que la personne l'utilise pour des raisons liées à son handicap, ou si la personne a des documents d'un membre de l'une ou l'autre des professions de la santé réglementées ci-après, confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des optométristes de l'Ontario.
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
- Ordre des psychologues de l'Ontario;
- Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, il n'est pas obligatoire de l'autoriser sur la propriété de l'entreprise si la personne n'a pas de documents d'un membre de l'une des professions de la santé réglementées susmentionnées. Un chien-guide est un chien qui a été dressé dans l'un des établissements énumérés dans le Règlement de l'Ontario 58 pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles* pour agir à titre de chien-guide pour les personnes aveugles.

### **PERSONNES DE SOUTIEN :**

Comme l'exigent les NAI, toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien doit être autorisée à pénétrer dans les locaux de l'entreprise ouverts au public ou à des tiers avec cette personne. On ne doit jamais empêcher une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle est dans les locaux de l'entreprise ouverts au public ou à des tiers.

Une personne de soutien est une personne qui accompagne la personne handicapée pour 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, à des services ou à des installations. Les besoins en matière de soins personnels peuvent inclure notamment le transfert physique d'une personne d'un endroit à un autre ou l'aide à manger ou à utiliser les toilettes. Les besoins médicaux peuvent inclure notamment la surveillance de la santé d'une personne ou la fourniture d'un soutien médical disponible en cas de crise.

### **COMMUNICATION :**

La LAPHO exige que les personnes handicapées aient accès à diverses méthodes de communication qui tiennent compte de leur handicap. Les handicaps suivants peuvent s'appliquer :



Protection incendie Troy Ltée

ENTRÉE EN VIGUEUR

1<sup>er</sup> juillet 2016

NUMÉRO

**HR-45**

Page 6 de 9

DATÉ DU :  
1<sup>er</sup> juillet 2016

TITRE

## **ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

- a) La perte de vision réduit la capacité d'une personne à voir clairement. Peu de gens ayant une perte de vision sont totalement aveugles. Beaucoup ont une vision partielle, comme une vision en tunnel ou un manque de vision centrale. Certaines personnes peuvent voir le contour des objets tandis que d'autres peuvent voir la direction de la lumière.
- b) Les personnes atteintes d'un trouble auditif peuvent être sourdes, sourdes oralistes, devenues sourdes ou malentendantes. Une personne sourde et aveugle ne peut ni voir ni entendre dans une certaine mesure.
- c) Les troubles mentaux ne sont pas aussi visibles que de nombreux autres types de handicaps. Des exemples de troubles mentaux comprennent la schizophrénie, la dépression, les phobies ainsi que les troubles bipolaires, anxieux et de l'humeur.
- d) Les déficiences intellectuelles ou les troubles du développement peuvent limiter légèrement ou profondément la capacité d'une personne à apprendre, communiquer, socialiser et réaliser certaines tâches quotidiennes.
- e) Les troubles d'apprentissage décrivent une gamme de troubles du traitement de l'information qui peuvent affecter la façon dont une personne acquiert, organise, exprime, retient, comprend ou utilise l'information verbale ou non verbale. Les exemples incluent la dyslexie, la dyscalculie et la dysgraphie.
- f) Les troubles de la communication peuvent être dus à la paralysie cérébrale, à la perte auditive ou à d'autres conditions qui peuvent rendre difficile la prononciation des mots ou causer des troubles d'élocution ou du bégaiement.

Types d'assistance pouvant être utilisés pour faciliter la communication :

Braille	Gros caractères
Dispositifs grossissants	Canne blanche
Chien-guide	Prothèse auditive
Papier et stylo	Amplificateur personnel (p. ex., Pocket Talker)
Technologie de lecture optique ou de lecture	Service de relais
Amplificateur téléphonique	Tableaux de communication
Téléscripteur (ATS)	Appareil de synthèse vocale
Personne de soutien, comme un intervenant	Calculatrice
Technologie de remplacement pour écrire	Enregistreurs, mini enregistreurs de poche

### **PERTURBATIONS DES SERVICES :**

En cas de perturbation temporaire d'une installation ou d'un service particulier dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir nos renseignements, nos biens ou nos services, Troy en informera le public, au moyen du formulaire ci-joint, en affichant la raison de la perturbation, sa durée prévue et en décrivant les installations ou services de remplacement qui sont disponibles. Ces informations seront affichées dans un endroit



Protection incendie Troy Ltée

ENTRÉE EN VIGUEUR

1<sup>er</sup> juillet 2016

NUMÉRO

**HR-45**

Page 7 de 9

DATÉ DU :  
1<sup>er</sup> juillet 2016

TITRE

## **ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

bien en vue sur la propriété de l'entreprise ou par d'autres méthodes jugées raisonnables dans les circonstances. Si l'interruption des services est prévue, il faut en donner un préavis raisonnable. S'il s'agit d'une perturbation imprévue, un avis sera donné dès que possible.

### **Plan d'intervention d'urgence :**

Le plan d'intervention d'urgence décrit la responsabilité et le processus pour l'identification des personnes, parmi les membres du personnel, les clients et les membres du public, qui ont besoin d'aide en cas de situation d'urgence. Un tel plan est nécessaire pour s'assurer que tout le monde pourra évacuer en cas de danger. On s'attend à ce que tous les membres du personnel qui aident des personnes handicapées lors d'une situation d'urgence le fassent de manière sécuritaire. Le personnel doit également s'assurer que l'environnement, l'équipement et les outils utilisés pendant l'intervention d'urgence sont sécuritaires et en bon état de fonctionnement.

#### Définitions :

Personnes ayant besoin d'aide : Personnes, parmi les membres du personnel, les clients et les membres du public, ayant un handicap permanent ou temporaire qui peut entraver leur capacité d'évacuer l'immeuble en toute sécurité en cas d'urgence. Voici des exemples de conditions qui peuvent avoir une incidence la capacité d'évacuer en toute sécurité : incapacité de monter ou de descendre les escaliers, incapacité d'entendre les alarmes d'urgence et/ou de voir les panneaux, l'équipement d'urgence et les consignes d'évacuation.

Compagnon : Le ou la membre du personnel, désigné(e) à l'étape de la planification, qui aidera la personne ayant besoin d'aide lors d'une évacuation.

- Veiller à ce que les membres du personnel soient formés et connaissent le plan général d'intervention d'urgence pour les personnes ayant besoin d'aide;
- Connaître les personnes ayant un handicap permanent et/ou ont besoin d'une aide temporaire pour évacuer en cas d'urgence;
- Discuter avec les personnes qui ont besoin d'aide pour déterminer le niveau d'assistance dont elles auront besoin pour évacuer en cas d'urgence et, le cas échéant, la nécessité de créer un plan d'intervention d'urgence individualisé;
- Assigner un compagnon à chaque personne qui a besoin d'aide;
- Examiner le plan d'intervention d'urgence individualisé et le modifier au besoin lorsqu'une personne change d'endroit au sein de l'organisation ou de la succursale;
- Maintenir la communication avec la personne;
- Le « compagnon » doit rester avec la personne qui a besoin d'aide jusqu'à ce que les intervenants d'urgence responsables donnent l'autorisation de réintégrer les lieux.



Protection incendie Troy Ltée

ENTRÉE EN VIGUEUR

1<sup>er</sup> juillet 2016

NUMÉRO

**HR-45**

Page 8 de 9

DATÉ DU :  
1<sup>er</sup> juillet 2016

TITRE

## **ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

### **PROCESSUS DE RÉTROACTION :**

La LAPHO exige que tout fournisseur de biens ou de services établisse un processus de rétroaction lui permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont il fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations. L'information sur ce processus de rétroaction doit être facilement accessible au public. Sur demande, Protection Incendie Troy Ltée recevra et répondra aux commentaires dans un format accessible et/ou avec un soutien à la communication.

Les demandes d'aide pour la rétroaction doivent être adressées au service des ressources humaines de Protection Incendie Troy Ltée par l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

**Courriel :** [HR@troylfs.com](mailto:HR@troylfs.com)

**Par la poste (adressé à) :** Human Resources  
Troy Life & Fire Safety Ltd.  
1042 2nd Avenue East  
Owen Sound ON N4K 2H7

**Téléphone :** 519-371-4747, poste 2114

**En personne :** Troy Life & Fire Safety Ltd., 1042 2<sup>nd</sup> Avenue East, Owen Sound (Ontario)

Les renseignements sur le processus de rétroaction seront rendus facilement accessibles au public, dans un format accessible et/ou avec des aides à la communication sur demande.

### **MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PRÉSENTE POLITIQUE OU À D'AUTRES POLITIQUES :**

Toute politique de Troy qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée pour être conforme à la LAPHO et aux Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11).

### **RÉFÉRENCE DU RÈGLEMENT :**

Pour consulter le libellé officiel de la LAPHO ou de ses règlements, allez à <https://www.ontario.ca/fr/lois>, cliquez sur « Rechercher » et sélectionnez « Textes codifiés ». Cliquez sur « Rechercher » et sélectionnez les résultats pour « Lois et règlements ». Dans le champ de recherche, tapez « Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario » et sélectionnez « 191/11 » pour les Normes d'accessibilité intégrées ou « Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario » pour la Loi elle-même. Vous pouvez également communiquer avec Service Ontario pour commander ces documents

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

[Règl. de l'Ont. 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées](#)

	<p align="center"><u>ENTRÉE EN VIGUEUR</u></p> <p align="center">1<sup>er</sup> juillet 2016</p>	<p align="center"><u>NUMÉRO</u></p> <p align="center"><b>HR-45</b></p>	<p align="center">Page 9 de 9</p> <p align="center">DATÉ DU : 1<sup>er</sup> juillet 2016</p>
<p>TITRE</p>	<p align="center"><b>ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO</b></p>		



## AVIS D'INTERRUPTION DE SERVICE

**VEUILLEZ NOTER L'INDISPONIBILITÉ TEMPORAIRE D'UNE INSTALLATION OU D'UN SERVICE UTILISÉ POUR PERMETTRE À UNE PERSONNE HANDICAPÉE D'ACCÉDER À DE L'INFORMATION, À DES BIENS OU À DES SERVICES.**

Les détails de cette perturbation sont les suivants :

Installation ou service actuellement perturbé : \_\_\_\_\_  
(p. ex. système téléphonique)

Raison de l'interruption : \_\_\_\_\_  
(p. ex. système en réparation)

Durée prévue de l'interruption : \_\_\_\_\_  
(p. ex., jusqu'à 9 h le XX XX)

Autres installations ou services disponibles : \_\_\_\_\_  
(Par exemple, vous pouvez demander de l'information par courriel à [xxx@troylfs.com](mailto:xxx@troylfs.com) ou en composant le (xxx) xxx-xx)