



L'usage du masculin a pour but d'alléger le texte.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

1. RAISON D'ÊTRE

Le Conseil scolaire catholique du Nouvel-Ontario s'engage à fournir à ses élèves, à leurs parents ou tuteurs, aux membres de la communauté et à son personnel des services exempts d'obstacles et de préjugés. Le Conseil veillera aussi à ce que les principes fondamentaux de l'indépendance, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances soient mis en application et jugés importants dans les milieux d'apprentissage et de travail. Notre conduite témoignera de notre conviction que la diversité renforce nos communautés.

2. ÉNONCÉ

Le Conseil scolaire catholique du Nouvel-Ontario s'engage à offrir aux personnes handicapées le même accès à ses services, aux mêmes endroits et de la même manière qu'il offre ces services à toutes les autres personnes.

3. DÉFINITIONS

Adaptation	Moyen par lequel le Conseil fait des efforts raisonnables pour prévenir ou éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement aux services qu'il offre.
Animal d'assistance	Animal qu'une personne utilise en raison de son handicap soit de toute évidence, soit avec une lettre d'un médecin.
Appareil ou accessoire fonctionnel	Tout appareil ou accessoire utilisé par une personne handicapée pour faciliter sa vie quotidienne. Il peut notamment s'agir d'un fauteuil roulant, d'une marchette, d'une canne blanche, d'une bonbonne d'oxygène ou d'un appareil de communication électrique.
Client	Toute personne qui utilise les services du Conseil.
Personne de soutien	Personne qui aide une personne handicapée ou lui fournit des services d'interprétation pendant que cette personne reçoit des services du Conseil. Un employé qui aide un élève à l'intérieur du système scolaire n'est pas une personne de soutien.
Obstacle	Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects des services du Conseil en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental ou d'un obstacle technologique.
Tiers	Toute personne ou organisation agissant au nom du Conseil ou à titre de mandataire du Conseil (p. ex., les chauffeurs d'autobus).

4. OBJECTIFS DU CONSEIL SCOLAIRE

- 4.1 Le Conseil fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer, à compter de l'entrée en vigueur de la présente directive administrative, que toutes ses politiques, ses directives administratives, ses procédures et ses pratiques soient conformes aux principes de l'indépendance, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances pour tous, en particulier pour les personnes handicapées.
- 4.2 Le Conseil accueillera dans ses installations tous les membres de la communauté scolaire et de la communauté en général, en veillant à ce que son personnel et ses bénévoles fournissent des services qui respectent l'indépendance et la dignité des personnes handicapées et en incluant dans ses services des mesures prévoyant notamment l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels et le recours à des animaux d'assistance.
- 4.3 Pour accroître l'information sur les besoins des personnes handicapées et la sensibilisation à ces besoins, le Conseil partagera l'information appropriée à tous les membres de son personnel et à tous les tiers agissant en son nom qui sont en contact avec le public.
- 4.4 La séance d'information dont il est question au point 4.3 ci-dessus sera fournie à tout le personnel et, le cas échéant, aux bénévoles. Lorsque de nouveaux employés seront embauchés, l'information leur sera partagée dans un délai raisonnable, dans le cadre de l'orientation des nouveaux employés.
- 4.5 Le Conseil s'assurera que ses politiques, ses directives administratives et ses procédures liées à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* soient mises à la disposition du public et que des moyens soient en place afin de les communiquer aux personnes handicapées dans des formats adaptés à leurs handicaps.
- 4.6 Lorsque des services habituellement offerts aux personnes handicapées seront arrêtés temporairement, comme l'accès à un ascenseur, un avis de perturbation temporaire sera affiché sur les lieux et sur le site Web du Conseil.
- 4.7 Afin de surveiller l'efficacité de la mise en œuvre de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, le Conseil établira un processus lui permettant de recevoir les préoccupations des intéressés et de répondre à ces préoccupations. Il rendra les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public et permettra aux gens de communiquer leurs préoccupations par divers moyens.
- 4.8 Pour que la présente directive administrative puisse être observée de manière efficace et économique, le Conseil, tous ses gestionnaires et tous ses administrateurs au niveau des écoles qui ont à planifier de nouvelles initiatives, à concevoir de nouveaux systèmes ou à acheter du nouveau matériel devront tenir compte de l'incidence de ces mesures pour les personnes handicapées.
- 4.9 Le Conseil créera un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la présente directive administrative en faisant appel à divers groupes constitués, tels que le Comité consultatif de l'enfance en difficulté (CCED), les fédérations, les syndicats et les groupes de citoyens. Le processus fera appel à des moyens électroniques, tels qu'un site Web.
- 4.10 Le Conseil établira en outre un processus permettant de consulter le personnel de première ligne et les bénévoles qui jouent un rôle dans la mise en œuvre des procédures découlant de la présente directive administrative, afin d'en examiner l'efficacité.

5. CADRE LÉGISLATIF

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle Code des droits de la personne de l'Ontario

6. AUTRES DOCUMENTS

Directives administratives :

- ADM 16.2 – Utilisation d'un animal d'assistance par les membres du public
- ADM 16.3 – Avis d'arrêt des services
- ADM 16.4 – Utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels par les membres du public
- ADM 16.5 – Utilisation d'une personne de soutien par les membres du public
- ADM 16.6 – Surveillance et rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle

