

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## NOTE SUR LE FORMAT ET LA DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS

Si vous avez besoin de ce document dans un autre format, veuillez communiquer avec nous afin que nous trouvions une solution mutuellement acceptable. Les coordonnées des personnes à contacter se trouvent sur le site Web de Parlons sciences ainsi qu'à la fin de ce document.

## DÉFINITIONS PRINCIPALES

**Formats accessibles:** ce sont des alternatives au format imprimé standard. Ils incluent, sans se limiter à : gros caractères, enregistrements audio et formats électroniques, braille et autres formats utilisables par des personnes avec des incapacités.

**Supports à la communication:** il s'agit de moyens pour aider à la communication. Ils incluent, sans se limiter à : sous-titrage, supports à la communication alternatifs et améliorés, langage concis et simple, langage des signes et autres supports qui facilitent une communication efficace.

**Prêt pour la conversion:** Un format électronique ou digital qui facilite la conversion en un format acceptable.

**Client:** Dans le contexte de Parlons sciences, le terme « client » inclut ceux qui achètent un de nos produits, ou un éducateur, un enfant, un adolescent ou d'autres intervenants (ex : donateurs, partenaires) qui participent à nos programmes.

**Service à la clientèle:** il s'agit de l'offre de service avant, pendant et après leur interaction directe avec Parlons sciences.

**Incapacité:** le terme incapacité se réfère à:

- Tous les niveaux d'handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration qui est causé par une blessure corporelle, une malformation congénitale ou une maladie, et, peut inclure, sans se limiter à : diabète de type 2, épilepsie, dommage crânien, tous les degrés de paralysie, amputation, manque de coordination, cécité ou problèmes de la vue, surdité ou problèmes de l'ouïe, mutisme ou trouble de la parole ou encore la nécessité d'utiliser un chien-guide ou un autre animal, un fauteuil roulant ou tout autre appareil ou dispositif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement;
- un trouble d'apprentissage ou une dysfonction dans un ou plus des processus impliqués dans la compréhension, l'utilisation de symboles ou le langage à l'oral;
- un trouble de santé mentale; ou
- une blessure ou une incapacité pour laquelle des bénéfices ont été réclamés ou reçus selon le plan d'assurance établi sous la loi provinciale sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail ou une loi équivalente.

**Gestion des performances:** ce sont des activités reliées à l'évaluation et l'amélioration de la performance, de la productivité et de l'efficacité des employés, avec comme objectif de favoriser la réussite des employés.

**Redéploiement:** Il s'agit de la réaffectation des employés à d'autres départements ou postes dans l'organisation, comme alternative au licenciement, quand un emploi spécifique ou un département a été éliminé par l'organisation.

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

**Réaménagement:** Un changement significatif planifié dans un espace public. Cela n'inclut pas les activités de maintenance, les atténuations environnementales ou les restaurations environnementales.

## INTRODUCTION AU GUIDE

Les normes d'accessibilité de l'Ontario, introduites en 2005, visent à donner un meilleur accès aux personnes présentant des incapacités, et ce, dans leur quotidien. Dans ce guide, vous aurez accès à des informations sur la loi ainsi que ses implications pour les interactions de Parlons sciences avec le public et avec ses employés. Bien que cette législation soit ontarienne, Parlons sciences est dédié à fournir un accès équitable à ses produits et services à travers le Canada. Pour cette raison, tous les objets décrits dans ce guide concernent toutes les activités que Parlons sciences anime en personne, partout au Canada, ou les activités offertes dans le cadre de ses programmes en ligne.

Dans ce guide de formation, vous aurez des informations sur :

- le code des droits de la personne, plus particulièrement sur le code de l'Ontario
- la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) ("la loi")
- les normes d'accessibilité intégrées ainsi que ses composantes : informations générales et communications, embauche, conception des espaces publics et des transports et si et de quelle manière celles-ci s'appliquent au travail que vous faites avec Parlons sciences
- Les normes pour l'accessibilité du service à la clientèle

En lien avec les normes du service à la clientèle, vous apprendrez :

- Comment ces normes vous aideront à accueillir les clients présentant des incapacités
- les éléments à considérer lorsque vous planifiez un événement ou une activité de Parlons sciences
- les autres normes concernant les activités de sensibilisation pour les institutions
- les manières d'aider les clients qui utilisent des appareils d'assistance, comme un fauteuil roulant ou une bonbonne d'oxygène
- les animaux d'assistance, comme les chiens-guides, et comment accueillir les clients qui y ont recours
- le rôle des accompagnateurs et comment aider les clients qui y ont recours
- ce qu'il faut faire lorsqu'un client présentant une incapacité a besoin d'aide pour accéder aux programmes et services de Parlons sciences
- la manière d'offrir un service aux clients présentant différentes sortes d'incapacités
- le respect de la vie privée et de la confidentialité dans vos communications
- des exemples de communication accessible
- des exemples de services à la clientèle acceptables et inacceptables

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## QU'EST-CE QUE LE CODE DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO ("le Code")?

Dans toutes les juridictions canadiennes (provinces et territoires), le code a primauté. Cela signifie que toutes les autres lois de cette juridiction, à quelques exceptions près, doivent se soumettre au code des droits de la personne. L'objectif du code dans chaque juridiction est de s'assurer que tous ont des droits égaux, tout en créant un climat de respect où tout le monde a un sentiment d'appartenance à la communauté, en y contribuant pleinement. Le préambule du code des droits de la personne de l'Ontario stipule que tous les habitants de la province doivent être en mesure de vivre, travailler et jouer avec dignité, de contribuer à la société et d'avoir accès à des opportunités sans vivre de discrimination. En Ontario, ainsi que dans toutes les juridictions canadiennes, la discrimination est illégale.

La **discrimination** signifie de traiter quelqu'un différemment en raison de caractéristiques personnelles, comme l'ethnie ou un handicap. La discrimination se présente sous plusieurs formes et peut cibler une personne ou un groupe; il peut être difficile de l'identifier. Il est important de garder en tête alors que vous prenez connaissance des composantes de ce guide, spécifiquement en ce qui concerne la LAPHO, qu'en matière de droits de la personne, c'est le code qui a primauté.

Au Canada, la discrimination et le harcèlement sont vécus par plusieurs personnes, à travers le pays. Le Canada est l'un des signataires de la Déclaration universelle des droits de la personne, et il y a présentement des lois qui concernent les droits de la personne dans chaque province et dans chaque territoire, en plus de la loi canadienne sur les droits de la personne. En Ontario la loi définit certains secteurs où l'accessibilité doit être fournie. Cela inclut l'hébergement, les contrats, l'embauche, les services et les unions. En ce qui a trait à l'embauche et à l'offre de services, on compte 16 critères auxquels il faut porter une attention particulière, incluant l'ethnie, la religion et l'incapacité. Pour un résumé complet des éléments de protection par juridiction, vous pouvez vous référer à la politique des droits de la personne de Parlons sciences. Vous pouvez aussi trouver des informations en ligne concernant les spécificités des droits de la personne de chaque juridiction. Cela inclut la définition d'incapacité de la juridiction, si différente de celle énoncée plus haut. Il est cependant important de noter qu'une incapacité peut être permanente ou temporaire, visible ou invisible.

Le code des droits de la personne de l'Ontario stipule que les personnes présentant des incapacités (tel que défini ci-dessus pour l'Ontario) doivent être exemptes de discrimination et de harcèlement où elles travaillent, vivent et reçoivent des services, et doivent être accommodées selon leurs besoins. Toute **accommodation** nécessaire doit être fournie **dans des délais raisonnables**. Veuillez noter que tous les codes provinciaux et territoriaux des droits de la personne étendent le concept de l'égalité des droits à ceux et celles présentant des incapacités et incluent le devoir de les accommoder en deçà de préjudice injustifié.

## ACCOMMODATION

Le but ultime de l'accommodation devrait être de faire en sorte que les personnes présentant des incapacités participent pleinement à la société. Pour déterminer les accommodations nécessaires pour une personne avec une incapacité, l'approche devrait être individualisée et adaptée aux besoins de la personne. Le processus d'accommodation est une responsabilité partagée entre Parlons sciences et l'individu présentant une incapacité, dans lequel les deux parties ont l'obligation de :

- S'engager de manière coopérative
- Partager l'information

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

- Être ouvert aux solutions possibles d'accommodation

## PRÉJUDICE INJUSTIFIÉ

L'accommodation doit être fournie « en deça de préjudice injustifié » par l'employeur ou le fournisseur de services. Le code fait mention de trois critères qui précisent ce qu'on entend par cela :

- Coût
- Fonds disponibles à l'externe
- Mesures requises pour la santé et la sécurité

## SYSTÈME LIÉ AUX DROITS DE LA PERSONNE

Le système qui supervise et gère les droits de la personne en Ontario est composé de trois agences. Des agences similaires avec des fonctions comparables existent dans les autres juridictions du Canada.

### 1. La Commission des droits de la personne

- Prévenir la discrimination en faisant la promotion de ce sujet en Ontario en
  - Développant une politique publique des droits de la personne
  - Promouvant activement la connaissance des droits de la personne dans la province
  - Menant des enquêtes publiques
  - Intervenant dans les procédures du Tribunal des droits de la personne de l'Ontario
  - Initiant des demandes (formellement nommées « plaintes »)
  - S'impliquant dans des mesures proactives pour prévenir la discrimination en utilisant l'éducation du public, le développement des politiques, la recherche et l'analyse
  - Réunissant les gens et les communautés pour aider à résoudre les problématiques de « tension et de conflits »

### 2. Le Tribunal des droits de la personne

- S'occupe des requêtes concernant la discrimination, déposées en vertu du code des droits de la personne
- Existe pour aider les parties à résoudre leurs différends par la médiation et par une entente commune

### 3. Le Centre d'assistance juridique en matière des droits de la personne

- Fournit des services légaux aux individus qui croient avoir vécu de la discrimination
- Les services peuvent inclure de l'assistance pour remplir des requêtes pour le tribunal et pour servir de représentants lors des médiations et audiences

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## QU'EST-CE QUE LA LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO) ?

La loi sur l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) a été adoptée en 2005. Elle s'applique au secteur public, au secteur privé et au secteur à but non-lucratif en Ontario.

Les buts de la LAPHO sont :

- **Que l'Ontario soit complètement accessible aux personnes handicapées d'ici 2025**
- De développer des normes d'accessibilité
- De renforcer ces normes

La loi supporte le code des droits de la personne en utilisant les normes d'accessibilité comme base afin de réaliser de vrais changements mesurables et efficaces à l'accessibilité. Actuellement, il y a 5 normes d'accessibilité décrites dans la LAPHO. La première norme en vertu de la LAPHO est:

- Norme de service à la clientèle.

Les 4 autres normes sont contenues dans un règlement nommé « Règlement intégré sur l'accessibilité ». Ces normes sont :

- Information et communications
- Embauche
- Conception des espaces publics, et
- Transport

Afin d'atteindre l'objectif de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025, les comités de développement des normes ont établi une liste d'objectifs concernant ce qui doit être fait et à quel moment, liés à chaque norme.

Tous les secteurs doivent se soumettre à l'échéancier spécifié et des rapports sur l'accessibilité seront requis. Les échéanciers pour que Parlons sciences se conforme aux normes sont indiqués dans les titres des normes citées dans ce document. Si les composantes de cette norme ont des délais d'applications différents, on retrouve une note à ce sujet.

Il y a des sanctions sévères significatives pour la non-conformité à la fois des individus et des organisations. Les sanctions peuvent aller jusqu'à 50 000\$ pour chacun et par jour ou demi-journée de la durée de l'infraction en ce qui concerne les individus, incluant les directeurs corporatifs et jusqu'à 100 000\$ pour les organisations.

## RÈGLEMENT INTÉGRÉ SUR L'ACCESSIBILITÉ

Le règlement intégré sur l'accessibilité, Ont. Reg. 191/11, est entré en vigueur en 2011 et a été amendé pour inclure le critère de conception des espaces publics un an plus tard. Ce règlement couvre les normes d'accessibilité liées à l'information et aux communications, l'embauche, le transport et l'environnement bâti ou la conception des espaces publics. Comme le règlement de service à la clientèle était une loi applicable pour quelques organisations avant 2011, il est géré par une instance séparée dont il sera question plus loin dans le document. Le règlement intégré sur l'accessibilité inclut une approche progressive pour la conformité, avec des dates limites pour chaque norme. Les composantes applicables sont basées sur le type et la taille de l'organisation, et les dates limites se situent principalement entre le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et le 1<sup>er</sup> janvier 2018. Les dates limites pour Parlons sciences sont indiquées dans le document.

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## EXIGENCES GÉNÉRALES

Les exigences générales du règlement intégré sur l'accessibilité nécessitent que Parlons sciences développe la politique liée aux critères d'accessibilité avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 et fournisse la formation sur les exigences applicables de chacune des normes du règlement avant le 1<sup>er</sup> janvier 2016. La formation doit être donnée à tous les employés, bénévoles, personnes qui participent au développement des politiques de l'organisation, ainsi qu'à tous ceux et celles qui fournissent des biens et services au nom de l'organisation. La formation doit être continue et appropriée aux tâches de la personne. Elle devrait être offerte le plus tôt possible.

## LES NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Les normes pour l'information et les communications selon le règlement intégré sur l'accessibilité nécessitent que Parlons sciences établisse des procédures pour la création, l'offre et la réception de l'information et des communications, selon des moyens accessibles aux personnes présentant des incapacités. Les composante de cette norme applicable à Parlons sciences incluent :

- Rétroaction
- Formats et supports de communication accessibles
- Procédures en cas d'urgence, plans ou informations sur la sécurité publique

### RÉTROACTION (1<sup>ER</sup> JANVIER 2016)

Parlons sciences rendra les procédures de rétroaction (ex : sondages, évaluations, groupes de discussion et formulaires de rétroaction) accessibles aux gens avec des incapacités en offrant ou en proposant des formats accessibles et des supports de communication, sur demande. Parlons sciences informera le public de la disponibilité de ces formats accessibles. Veuillez noter que tous les sites web faisant partie du domaine Let's Talk Science/Parlons sciences ont déjà les informations de l'organisation sur l'accessibilité, incluant un avis de disponibilité sur les procédures de rétroaction accessibles et les formats et supports de communication discutés dans la prochaine section.

Pour s'assurer de l'adhésion aux règlements liés à l'accessibilité des procédures de rétroaction, vous pouvez envisager d'ajouter l'énoncé suivant à vos véhicules de rétroaction (ex : sondages, évaluations, formulaires de rétroaction, etc.) :

*Parlons sciences est dédié à l'accessibilité de nos programmes et services, et de l'information que nous offrons. Cela inclut nos procédures de rétroaction. Si vous avez besoin de cette documentation dans un format alternatif, veuillez contacter (insérez les coordonnées appropriées).*

Lorsque vous incluez cet énoncé, assurez-vous que les coordonnées que vous fournissez permettent une communication orale et écrite. La personne recevant cette communication devrait avoir complété sa formation sur l'accessibilité avec Parlons sciences et être en mesure de discuter des possibilités de formats et/ou méthodes alternatifs pour les communications décrites dans ce guide (ex : préparer une version avec une police à gros caractères, recueillir l'évaluation par téléphone, lire le matériel à haute voix, etc.

### FORMATS ET SUPPORTS DE COMMUNICATION (1<sup>ER</sup> JANVIER 2017)

Parlons sciences offrira ou proposera, sur demande, des formats et des supports de communication accessibles dans un délai raisonnable et sans frais supplémentaires, à une personne présentant des incapacités. Alors que Parlons sciences doit travailler en collaboration avec la personne effectuant la

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

requête, nous avons de la flexibilité pour déterminer le format accessible le plus approprié, selon les besoins communiqués et la capacité de l'organisation de l'offrir.

## PROCÉDURES D'URGENCE, PLANS OU INFORMATIONS SUR LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

(1<sup>ER</sup> JANVIER 2012)

Parlons sciences offrira toutes les procédures d'urgence destinés au public, les plans et les informations sur la sécurité publique dans un format accessible ou des supports de communication appropriés dès que possible, sur demande.

## EXEMPTIONS

Sont exemptés de ces normes d'information et de communications:

- Produits et étiquettes de produits, sauf lorsque spécifié
- Toute information que Parlons sciences ne contrôle pas directement, ou indirectement par le biais d'une relation contractuelle
- Formats non-convertibles d'information et de communication
  - Les informations et les communications sont considérées comme non-convertibles si, après avoir consulté le requérant, il est déterminé qu'un des énoncés suivants est vrai :
    - Il n'est techniquement pas possible de convertir l'information ou la communication
    - La technologie requise pour faire la conversion n'est pas facilement disponible
  - Lorsqu'il est déterminé que l'information et les communications ne sont pas convertibles, Parlons sciences doit fournir les éléments suivants à la personne ayant fait la demande:
    - Une explication des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne sont pas convertibles, et
    - Un résumé de l'information ou des communications

## LA NORME D'EMBAUCHE (1<sup>ER</sup> JANVIER 2017)

La norme d'embauche selon le règlement intégré sur l'accessibilité s'applique aux interactions de l'employeur avec tous les employés actuels ou potentiels à moins d'avis contraire à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2017. Les composantes de cette norme applicables à Parlons sciences incluent :

- Recrutement
- Avis pour les candidats retenus et les employés
- Formats et supports de communication accessibles pour les employés
- Information sur les mesures d'urgence
- Gestion des performances, développement de carrière, avancement et réaffectation

## RECRUTEMENT

- Parlons sciences informera ses employés et le public que des accommodations seront disponibles pour les candidats présentant des incapacités.
- Tous les affichages de poste à l'interne et à l'externe incluront l'énoncé suivant : « Parlons sciences est un employeur prônant l'égalité des chances. Des accommodations sont disponibles pour les candidats sélectionnés pour une entrevue. »
- Lorsque des personnes sont contactées pour participer à des entrevues, Parlons sciences les informera que des accommodations, incluant celles liées au matériel ou aux procédures utilisés durant les procédures d'évaluation ou de sélection, sont disponibles sur demande. Si



# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

nécessaire, Parlons sciences répondra aux questions liées aux types d'outils utilisés durant le processus d'entrevue afin d'aider à déterminer si des accommodations sont requises.

- Si des accommodations sont requises, Parlons sciences travaillera avec le candidat pour s'entendre sur des accommodations convenables qui prennent en compte les besoins d'accessibilité du candidat en raison de ses incapacités.

## AVIS AUX CANDIDATS RETENUS ET AUX EMPLOYÉS

- Parlons sciences informera les candidats retenus à la suite des offres d'emplois, de ses politiques pour accommoder les employés avec des incapacités. L'énoncé suivant sera inclut dans les offres écrites ou les courriels : « Parlons sciences est un employeur prônant l'égalité des chances et aspire à offrir un environnement de travail et des opportunités qui prennent en considérations les besoins d'accessibilité d'une personne en raison de ses incapacités. Nous avons des politiques qui identifient nos engagements et traitent des accommodations pour les employés avec des incapacités. Si vous souhaitez avoir accès à ces politiques pendant que vous considérez l'offre présentée, veuillez m'en faire part. »
- Parlons sciences informera ses employés de notre engagement à fournir des accommodations qui prennent en compte les besoins d'accessibilité d'un employé en raison de ses incapacités. Les politiques seront facilement disponibles dans la section Accessibilité du site web de Parlons sciences et dans le guide de l'employé.
- Durant la séance d'orientation, les nouveaux employés se familiariseront avec les politiques et le matériel de formation en lien avec les accommodations et l'accessibilité des personnes présentant des incapacités.
- Les employés recevront les informations mises à jour dès que possible, dès qu'il y a un changement apporté aux politiques existantes concernant l'offre d'accommodations pour les emplois.

## FORMATS ET SUPPORTS DE COMMUNICATION DISPONIBLES POUR LES EMPLOYÉS

- Pour toutes les informations généralement disponibles aux employés et nécessaires à leur travail, Parlons sciences doit offrir ou proposer des formats et supports de communication accessibles, à la demande d'un employé présentant des incapacités.

## INFORMATION SUR LA MESURE D'URGENCE (1<sup>ER</sup> JANVIER 2012)

Lorsque requis, et si Parlons sciences est au courant de l'incapacité, l'organisation doit offrir de l'information de mesure d'urgence individualisée sur le lieu de travail aux employés présentant une incapacité. Ce plan de mesure d'urgence doit tenir compte de la nature de l'incapacité et être documenté et révisé par Parlons sciences lorsque :

- L'employé change de lieu de travail dans l'organisation
- Les besoins d'accommodations de l'employé ou les plans sont révisés
- Parlons sciences révisé ses politiques générales de mesures d'urgence

## GESTION DES PERFORMANCES, DÉVELOPPEMENT DE CARRIÈRE, PROMOTION ET RÉAFFECTATION

Dans le respect des employés présentant des incapacités, Parlons sciences doit tenir compte des besoins d'accessibilité et des plans individuels d'accommodations dans les procédures de développement de carrière et de promotion, de réaffectation et de gestion des performances.



# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## NORME DE CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS (1<sup>ER</sup> JANVIER 2018)

La norme de conception des espaces publics en vertu du règlement intégré d'accessibilité précise les exigences pour les caractéristiques spécifiques de notre environnement physique qui permettront aux personnes présentant des incapacités de se déplacer, d'utiliser et de profiter de ce que notre communauté a à offrir. Cela nécessite qu'une organisation comme Parlons sciences considère certaines lignes directrices concernant les espaces publics qui sont nouvellement construits ou redéveloppés après les dates prévues dans notre échéancier. Les espaces publics nous relient à tout ce que la communauté a à offrir. Éliminer les obstacles\* sur les sentiers récréatifs, les espaces de jeu extérieur, les stationnements, le long des trottoirs et dans les zones piétonnières rendra les espaces publics plus faciles pour les déplacements, permettant aux gens avec des incapacités de se rendre où ils veulent aller et de profiter des espaces extérieurs.

L'accessibilité des espaces publics permet aux personnes avec des incapacités de se déplacer plus facilement dans leur environnement et de profiter de ses ressources.

La norme de conception des espaces publics exige que les organisations intègrent l'accessibilité lorsque:

- Des nouveaux espaces publics sont construits, ou
- Des altérations significatives planifiées sont apportées à des espaces publics existants.

Il n'est pas exigé que les organisations modernisent les espaces pour rencontrer les normes. Cela signifie que les organisations ne sont pas obligées d'altérer leurs espaces publics s'ils n'ont pas planifié de le faire.

L'accessibilité pour les éléments liés aux immeubles, comme les entrées d'immeuble, les toilettes et les rampes d'accès ne sont pas visées dans cette norme; elles le sont plutôt dans le code de bâtiment de l'Ontario.

Les composantes de cette norme applicables à Parlons sciences incluent:

- L'accessibilité du stationnement – stationnement hors-voir
- Obtention de services – Aires d'attente

## ACCESSIBILITÉ DU STATIONNEMENT – STATIONNEMENT HORS-VOIRIE

Le stationnement hors-voirie inclut les aires de stationnement couverts et non-couverts de courte durée utilisés par le public, comme le stationnement d'un salon de coiffure ou le stationnement souterrain d'un centre commercial. Les gens peuvent avoir à payer ou non pour utiliser ces espaces.

Les exigences pour les stationnements hors-voirie s'appliquent à toutes les organisations. Lors des nouvelles constructions ou d'altérations significatives planifiées des aires de stationnement hors-voirie, certaines exigences techniques doivent être respectées. Par exemple :

- Les aires de stationnement hors-voirie doivent inclure deux types de stationnement accessibles, lorsque deux espaces ou plus de stationnement sont requis:
  - Un espace plus vaste avec une signalisation qui identifie l'espace comme étant accessible pour les mini-fourgonnettes, et
  - Un espace standard

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

- Les aires de stationnement hors-voiries gérées par Parlons sciences et qui sont destinées au public doivent inclure un nombre minimum de chaque type d'espace de stationnement, selon le nombre total d'espaces de stationnement, tel que décrit dans la norme. Par exemple, aux endroits comptant de 1 à 12 espaces de stationnement, le seul espace de stationnement accessible requis est l'espace plus vaste; aux endroits comptant entre 13 et 100 espaces de stationnement, 4% des espaces de stationnement doivent être accessibles, divisés également entre les deux types de stationnement accessibles
- Les espaces de stationnement accessibles doivent avoir des allées d'accès (un espace entre les espaces de stationnement) avec un minimum de largeur qui offrent assez d'espace aux personnes avec des incapacités pour qu'elles puissent entrer et sortir de leur véhicule.
- Chaque espace de stationnement accessible doit être identifié avec les exigences de signalisation actuelles telles que présentées dans le Règlement 581 (Stationnement accessible pour les personnes avec des incapacités) du code de la route.

## OBTENTION DE SERVICES – AIRES D'ATTENTE

Cette composante de la norme de conception des espaces publics inclut des exigences pour les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les aires d'attente accessibles aux personnes présentant des incapacités. Ces éléments peuvent être situés à la fois à l'intérieur et à l'extérieur des immeubles. Il est important de noter que ces éléments ne sont pas couverts par le code de bâtiment de l'Ontario. Présentement, Parlons sciences utilise et gère des aires d'attente uniquement dans les bureaux de Parlons sciences de l'Ontario.

### Aires d'attente

Aux endroits où Parlons sciences construit ou fait des altérations significatives planifiées aux aires d'attente de ses bureaux en Ontario, incluant les places assises fixées au plancher, un minimum de 3% des nouvelles places assises doit être accessible (un minimum d'un espace accessible est requis). Les places accessibles signifient un espace dans l'aire d'attente où quelqu'un utilisant une aide à la mobilité, comme une chaise roulante, peut attendre pour recevoir un service dans le même endroit que les autres clients ou patrons.

## LA NORME DE TRANSPORT

Comme plusieurs organisations, Parlons sciences n'a pas d'exigences particulières en lien avec cette norme. Cette norme inclut la réglementation en matière d'accessibilité pour les services publics de transport (ex : autobus, métro, train, etc.), les voitures de taxi et les commissions scolaires qui offrent le service de transport à leurs élèves.

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## LA NORME D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE (1<sup>ER</sup> JANVIER 2013)

La norme d'accessibilité du service à la clientèle s'applique à tous les individus ou les organismes en Ontario qui fournissent des biens ou des services, et qui ont plus d'un employé.

La norme exige qu'en tant qu'organisme, Parlons sciences développe un plan d'accessibilité pour le service à la clientèle, incluant des politiques, des procédures et des pratiques. En tant qu'organisme, nous devons également soumettre notre plan par écrit, informer les clients de l'emplacement du plan et rédiger des rapports en ligne sur notre progression. Le plan de Parlons sciences est accessible via la politique d'accessibilité du service à la clientèle et se trouve sur tous les sites web francophones gérés par Parlons sciences sous l'onglet « Accessibilité ». Ce plan doit :

- Tenir compte de l'incapacité d'une personne lors de la communication avec elle
- Permettre l'utilisation d'appareils d'assistance dans l'environnement de travail, incluant les fauteuils roulants, les marchettes et les bombonnes d'oxygène
- Permettre le recours aux animaux d'assistance
- Accueillir les accompagnateurs
- Informer les clients lorsque l'accessibilité aux services est temporairement impossible
- Établir un programme de formation pour tous les employés, les bénévoles et les contractuels qui interagissent avec les clients
- Encourager la rétroaction des clients et fournir une procédure à cet effet

## PRINCIPES DIRECTEURS POUR L'ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité du service à la clientèle s'engage à éliminer les barrières et à améliorer l'accessibilité pour les personnes présentant des incapacités. Quatre principes, devant être balancés les uns face aux autres, guident l'accessibilité du service à la clientèle :

1. **Dignité** : signifie de traiter la personne comme vous traiteriez toute autre personne, de lui accorder une grande valeur et de considérer qu'elle mérite un service complet et efficace.
2. **Indépendance** : signifie de ne pas avoir à subir de contrôle ou d'influence de la part d'autrui; d'avoir la liberté de faire ses propres choix, de faire les choses à sa manière et de prendre le temps nécessaire pour ce faire.
3. **Intégration** : signifie de permettre à la personne présentant des incapacités de bénéficier pleinement des mêmes services, au même endroit ou de manière similaire aux autres clients.
  - Parfois, cela signifie d'employer des méthodes ou des mesures alternatives si la personne présentant des incapacités a besoin de certaines accommodations ou si Parlons sciences ne peut offrir d'autres options à ce moment.
4. **Égalité des chances** : signifie d'avoir les mêmes chances, options, bénéfices et résultats que les autres.
  - Les individus présentant des incapacités ne devraient pas avoir à faire plus d'efforts de manière significative pour obtenir ou accéder aux produits et services de Parlons sciences. Ces individus ne devraient pas aussi avoir à accepter une qualité moindre ou des inconvénients supplémentaires. Cela ne signifie pas qu'il n'existe pas de circonstances dans lesquelles ces individus ont besoin d'être traités différemment pour retirer pleinement les bénéfices. Cela signifie qu'il y a des circonstances pour lesquelles ces individus doivent être traités différemment pour s'assurer qu'ils peuvent pleinement bénéficier et avoir accès aux produits et services de Parlons sciences.

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## CE QU'IL FAUT CONSIDÉRER LORS DE LA PLANIFICATION D'UN ÉVÉNEMENT OU D'UNE ACTIVITÉ DE PARLONS SCIENCES :

- **Planifier à l'avance avec l'éducateur ou le responsable du groupe communautaire** de sorte que vous sachiez s'il y a des élèves présentant des incapacités qui doivent être prises en compte pour votre animation. Comprendre les besoins des clients vous permet de trouver les moyens d'y répondre (ex : prévoir des bénévoles supplémentaires, changer légèrement certaines activités).
- **Vous assurer que vous offrez des modes de communication accessibles** aux participants du programme, au niveau local. Cela signifie généralement d'effectuer des communications par écrit, par téléphone ou en personne.
- **Lorsque vous planifiez des activités en collaboration avec un autre organisme, renseignez-vous à propos des frais.** Cela inclut de savoir s'il y aura des frais pour l'accompagnateur. Pensez à inclure cette information dans la promotion de l'événement.
- **Tenez compte du lieu et vérifiez s'il est accessible pour le public potentiel,** lorsque vous planifiez un événement de reconnaissance, une séance d'information pour les bénévoles ou des conférences.

## AUTRES CRITÈRES À CONSIDÉRER POUR DES ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION DANS LES INSTITUTIONS :

- **Assurez-vous d'avoir la possibilité d'informer tous les individus présentant des incapacités de toute interruption d'accessibilité aux services.** Cela inclut les avertissements sur le site même de l'interruption, à l'entrée accessible la plus près et sur votre site web local. Des modèles d'affichage sont disponibles à cet effet sur le portail.
- **Vérifiez s'il y a des appareils d'assistance disponibles à votre institution.** Si oui, le coordonnateur des bénévoles est encouragé à informer ses bénévoles des endroits où se trouvent ces appareils et à rendre accessible tout guide d'instruction pour ces appareils.
- **Assurez-vous qu'une copie mise à jour de la politique de l'accessibilité du service à la clientèle de Parlons sciences est publiée dans tous les locaux de Parlons sciences.** Informez les visiteurs du local qui pourraient ne pas connaître l'existence du document. Offrez de l'assistance à ceux et celles qui sont intéressés(es) par le contenu mais qui auraient besoin de plus de soutien pour bien comprendre celui-ci.

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## COMMENT INTERAGIR AVEC DES PERSONNES UTILISANT UN APPAREIL D'ASSISTANCE

Un appareil d'assistance est un outil technologique ou non, ou autre mécanisme qui permet à une personne présentant une incapacité d'effectuer les tâches et les activités quotidiennes comme se déplacer, communiquer et lever des objets. Des exemples d'appareils d'assistance personnelle peuvent inclure des fauteuils roulants, des appareils auditifs, des cannes blanches ou des appareils de communication.

### Trucs:

- Demandez la permission avant de toucher ou de manipuler un appareil d'assistance.
- Ne déplacez pas les dispositifs ou l'équipement comme les cannes et les marchettes, hors de la portée des clients.
- Informez vos clients des services accessibles dans leur environnement immédiat (ex: téléphone public avec service ATS, salles de bains accessibles, etc.)

## COMMENT UTILISER TOUT ÉQUIPEMENT QUE VOTRE ORGANISME FOURNIT POUR AIDER LES CLIENTS PRÉSENTANT DES INCAPACITÉS

Si votre institution offre de l'équipement ou des dispositifs pour les clients présentant des incapacités, assurez-vous de savoir comment les utiliser. Si votre institution n'a pas déjà de manuel d'instruction accessible pour ces appareils, suggérez qu'il serait utile de mettre ces manuels en ligne ou de les rendre disponibles là où les appareils sont situés ou entreposés. Les coordonnateurs des bénévoles pourraient aussi avoir une copie de ces manuels à la disposition des bénévoles participant aux activités de Parlons sciences.

### Quelques exemples d'appareils d'assistance que votre organisme pourrait offrir:

- Lève-personne pour les personnes à mobilité réduite
- Kiosque interactif d'accessibilité, qui pourrait offrir des informations ou un service en braille ou via un casque d'écoute
- Fauteuils roulants

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## COMMENT INTERAGIR AVEC UNE PERSONNE QUI A UN CHIEN-GUIDE OU TOUT AUTRE ANIMAL D'ASSISTANCE

Les gens présentant une perte de vision peuvent recourir aux services d'un chien-guide mais il existe également d'autres animaux d'assistance. Certains animaux aident les personnes sourdes, malentendantes ou muettes. D'autres animaux sont dressés pour avertir un individu d'une crise imminente.

Selon les critères d'accessibilité, les animaux d'assistance doivent être autorisés à aller dans tous les lieux ouverts au public. Dans certains cas, les animaux d'assistance ne seront pas autorisés dans certains endroits tel que spécifié dans la loi (ex : cuisine).

### Trucs:

- Souvenez-vous qu'un animal d'assistance n'est pas un animal de compagnie. Il a une tâche à effectuer. Éviter de les toucher ou de vous adresser à eux.
- Si vous n'êtes pas certain que l'animal en est un de compagnie ou d'assistance, demandez à votre client. Le client pourrait vous fournir la preuve de vérification qu'il s'agit d'un animal d'assistance, ce qui pourrait inclure:
  - Une lettre d'un médecin ou d'une infirmière qui confirme que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à ses incapacités;
  - Une carte d'identification signée par le Procureur général du Canada; ou,
  - Un certificat de formation d'une école ou d'un service reconnu de formation des animaux d'assistance.

## COMMENT INTERAGIR AVEC UNE PERSONNE SE PRÉSENTANT AVEC UN ACCOMPAGNATEUR

Certaines personnes présentant des incapacités peuvent avoir recours à un accompagnateur, par exemple un intervenant (un professionnel qui aide à la communication). L'accompagnateur peut également être un employé personnel, un bénévole, un membre de la famille ou un ami.

L'accompagnateur peut aider votre client avec une foule de choses comme la communication, la mobilité ou les soins personnels ou médicaux.

Accueillez les accompagnateurs. Ils sont autorisés dans tous les lieux ouverts au public. Si vous participez à une activité ou à un événement où il y a des frais pour l'admission, renseignez-vous à l'avance pour savoir s'il y a des frais pour l'accompagnateur.

### Trucs:

- Si vous n'êtes pas certain de savoir quelle personne est le client, agissez avec la personne qui utilise ou demande vos biens et services, ou encore, demandez simplement.
- Parlez directement à votre client et non à l'accompagnateur.

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## COMMENT ASSISTER LES PERSONNES PRÉSENTANT DES INCAPACITÉS ET QUI ONT BESOIN D'AIDE POUR ACCÉDER À VOS BIENS ET SERVICES

Si vous constatez que votre client a de la difficulté à accéder à vos biens et services, un bon point de départ est de simplement demander : « comment puis-je vous aider? » OU « que pensez-vous des activités d'aujourd'hui? » OU « comment puis-je rendre les activités plus agréables pour vous? »

Vos clients sont votre meilleure source d'informations de leurs besoins. Une solution peut être très simple et ils vont sûrement apprécier vos attentions.

## COMMENT COMMUNIQUER AVEC DES PERSONNES PRÉSENTANT DIFFÉRENTS TYPES D'INCAPACITÉS

Il y a plusieurs types et niveaux d'incapacité. Communiquer ouvertement et répondre aux besoins de vos clients est la clé pour un excellent service à la clientèle pour tous. Si vous n'êtes pas certain de la meilleure approche, demandez simplement poliment à la personne présentant une incapacité de vous dire quelle est la meilleure manière de communiquer avec elle.

Voici quelques trucs pour interagir avec les gens qui ont diverses incapacités :

### PERSONNES AVEC UN HANDICAP PHYSIQUE

Seulement certaines personnes avec un handicap physique utilisent un fauteuil roulant. Certains avec une blessure à la colonne vertébrale peuvent utiliser des béquilles alors que d'autres personnes ayant de l'arthrite sévère ou des problèmes cardiaques peuvent avoir des difficultés à marcher sur de longues distances.

#### Trucs:

- Si vous avez une conversation plutôt longue avec quelqu'un qui est assis dans un fauteuil roulant ou motorisé, pensez à vous asseoir pour établir un contact visuel au même niveau.
- Ne touchez pas aux appareils ou à l'équipement, comme les cannes ou les fauteuils roulants, sans en avoir la permission.
- Si vous avez la permission de déplacer une personne en fauteuil roulant, ne la laissez pas dans une position gênante, dangereuse, ou indigne comme face à un mur ou devant une porte.



# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## PERSONNES AVEC UN PROBLÈME DE VISION

La perte de vision peut limiter l'habileté d'une personne à lire, localiser des points de repère ou voir les dangers. Certains clients peuvent utiliser un chien-guide ou une canne blanche alors que d'autres, non.

### Trucs:

- Lorsque vous avez connaissance que quelqu'un a une perte de vision, n'assumez pas que la personne ne peut pas vous voir. Plusieurs personnes qui ont une faible vision peuvent quand même voir certaines choses.
- Identifiez-vous lorsque vous vous approchez et parlez directement au client.
- Demandez à la personne si elle souhaite que vous lui lisiez le matériel écrit à voix haute (par exemple: un formulaire ou des instructions pour une activité, ou une description des types d'activités offertes par Parlons sciences, ou encore la politique d'accessibilité du service à la clientèle de l'organisme).
- Lorsque vous donnez des directions ou des instructions, soyez précis et descriptif.
- Offrez votre coude pour les guider si nécessaire.

## PERSONNES QUI ONT UN PROBLÈME D'OUÏE

Les personnes qui ont une perte d'ouïe peuvent être sourds ou malentendants. Elles peuvent aussi être muettes ou incapables d'entendre mais préférant parler au lieu d'utiliser le langage des signes. Ces termes sont utilisés pour décrire différents niveaux d'audition et/ou la manière dont l'ouïe d'une personne a été perdue ou diminuée.

### Trucs:

- Lorsqu'un client s'est identifié en tant que personne ayant un problème d'ouïe, assurez-vous que vous êtes dans un endroit bien éclairé pour que ce soit facile de bien voir votre visage et vos lèvres.
- Si nécessaire, attirer l'attention du client avant de parler. Par exemple vous pouvez toucher son épaule légèrement ou faire un geste avec votre main.
- Si votre client utilise un appareil auditif, diminuez le bruit de fond ou déplacez-vous vers un endroit moins bruyant.
- Si nécessaire, demandez si une autre méthode de communication serait plus efficace (par exemple utiliser un papier et un crayon).

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## PERSONNES QUI SONT SOURDES ET NON-VOYANTES

Une personne qui est sourde et non-voyante peut avoir certains degrés de pertes à la fois de la vue et de l'ouïe. Plusieurs personnes sourdes et non-voyantes sont accompagnées par un intervenant, soit une personne de soutien professionnelle qui les aide à communiquer.

### Trucs:

- Un client qui est sourd et non-voyant vous expliquera probablement comment communiquer avec lui, possiblement avec une carte ou une note explicative.
- Parlez directement au client et non à l'intervenant.
- Lorsque vous communiquez ou que vous voulez communiquer avec une personne qui est sourde et non-voyante, vous pouvez légèrement taper sur leur épaule, bras ou main. Généralement, les personnes qui sont sourdes et non-voyantes vont utiliser leurs mains et une forme de signe nommée l'alphabet dactylogique pour communiquer, alors toucher leur main indiquera que vous voulez communiquer avec eux.

## PERSONNES AVEC UN TROUBLE DE LA PAROLE OU DU LANGAGE

La paralysie cérébrale, la perte de l'ouïe ou d'autres conditions peuvent faire en sorte qu'il est difficile pour une personne de prononcer certains mots ou d'avoir un discours fluide. Certaines personnes dont les difficultés sont sévères peuvent utiliser un tableau de communication ou d'autres appareils d'assistance.

### Trucs:

- N'assumez pas qu'une personne qui a un trouble du langage présente également une autre incapacité.
- Lorsque c'est possible, posez des questions qui peuvent être répondues par oui ou non.
- Soyez patient. N'interrompez pas votre client et ne terminez pas ses phrases.

## PERSONNES QUI ONT DES TROUBLES D'APPRENTISSAGE

L'expression « trouble d'apprentissage » se réfère à une variété de troubles. Un exemple de trouble d'apprentissage est la dyslexie, qui affecte la manière dont une personne comprend ou retient l'information. Ce trouble peut devenir apparent lorsque la personne éprouve des difficultés à lire du matériel ou à comprendre l'information que vous lui donnez.

### Trucs:

- Soyez patient – les gens qui ont des difficultés d'apprentissage peuvent avoir besoin d'un peu plus de temps pour assimiler l'information, la comprendre et y répondre.
- Essayez de fournir l'information en tenant compte des difficultés du client. Par exemple, pour certaines personnes, les difficultés peuvent être en lien avec un texte écrit alors que pour d'autres, ce sera les nombres et les mathématiques.

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## PERSONNES QUI ONT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE OU UN TROUBLE ENVAHISSANT DU DÉVELOPPEMENT

La déficience intellectuelle ou un trouble envahissant du développement, comme le syndrome de Down (trisomie 21) peuvent limiter la capacité d'une personne à apprendre, communiquer, faire les activités quotidiennes et vivre de manière autonome. Il se peut que vous ne sachiez pas qu'une personne présente ces incapacités à moins qu'on ne vous le dise.

### Trucs:

- Ne faites pas de suppositions sur ce que peut faire une personne.
- Utilisez un langage simple.
- Expliquez une information à la fois.

## PERSONNES PRÉSENTANT UN TROUBLE DE SANTÉ MENTALE

Les problèmes de santé mentale peuvent affecter l'habileté d'une personne à réfléchir clairement, à se concentrer ou à se souvenir de certaines choses. Les troubles de santé mentale regroupent plusieurs troubles pouvant varier grandement en niveau de sévérité. Par exemple, certains clients peuvent avoir de l'anxiété en raison d'hallucinations, des sautes d'humeur, des phobies ou des crises de panique.

### Trucs:

- Si vous sentez ou savez qu'un client présente un problème de santé mentale, assurez-vous de le traiter avec le même respect et la même considération que les autres clients.
- Soyez confiant, calme et rassurant.
- Si un client semble être en crise, demandez-lui de vous dire quel est le meilleur moyen de l'aider tout en assurant votre propre sécurité.

## RESPECT DE LA VIE PRIVÉE ET DE LA CONFIDENTIALITÉ DANS VOS COMMUNICATIONS

Dans le cadre de vos responsabilités concernant l'accessibilité du service à la clientèle de Parlons sciences, il est important de respecter la vie privée et la confidentialité des clients. Il est important de ne pas poser de questions à vos clients qui concernent directement leurs incapacités ou tout détail associé à celles-ci. Concentrez-vous plutôt sur les meilleurs moyens de servir vos clients. Vous pouvez le faire en posant des questions comme : « Quelle est la meilleure méthode de communication

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

à utiliser? » **OU** « Comment puis-je bien répondre à vos besoins par rapport à l'activité/rencontre d'aujourd'hui? »

Si les accompagnateurs sont présents et que vous posez une question de nature confidentielle ou sensible à la personne présentant une incapacité, il est important de demander à cette personne si elle est d'accord d'en discuter devant l'accompagnateur, et ce, avant de poser la question.

## EXEMPLES D'ACCESSIBILITÉ DES COMMUNICATIONS

### Trucs:

- Écrivez ou tapez les informations tour à tour
- Utilisez des gestes
- Utilisez des caractères d'imprimerie plus gros pour les personnes présentant un trouble de la vue
- Formats audio comme un enregistrement digital ou numérique
- Lecture à voix haute du matériel écrit
- Braille
- Résumés simplifiés pour les personnes présentant des difficultés d'apprentissage
- Vidéos

## EXEMPLES DE COMMUNICATIONS ACCEPTABLES ET INACCEPTABLES

### Service à la clientèle acceptable

- Permettre à un élève présentant une incapacité de terminer une portion d'activité dans le temps alloué après qu'une offre d'assistance pour l'aider à terminer ait été refusée de sa part.
- Compléter une activité alternative avec un élève ou modifier une activité afin de répondre aux besoins de l'élève.
- En raison de substances présentes dans le laboratoire où vous animerez une activité, les animaux sont interdits par la loi. Il est acceptable que le chien-guide d'un élève ne soit pas admis dans la zone; la personne peut alors recevoir l'aide d'un des bénévoles présents pour la guider là où le chien-guide ne peut aller. Un lieu devrait être prévu pour laisser l'animal durant l'activité et le récupérer par la suite.
- Vous animez une activité au 2<sup>ème</sup> étage d'un immeuble sans ascenseur. Le local est dès lors inaccessible aux personnes en fauteuil roulant. Vous pouvez offrir de rencontrer le participant dans le hall d'entrée pour l'aider physiquement à se rendre à l'activité. Assurez-vous cependant que le déplacement se fait de manière sécuritaire pour toutes les personnes impliquées.
- Vous faites une activité qui implique une source de chaleur et un des participants à une bonbonne d'oxygène. Vous demandez à la personne de se placer à une distance sécuritaire de la source de chaleur ou lui demandez si elle peut attendre à l'extérieur de la pièce lors de la partie à risques de l'activité. La personne est alors accompagnée à l'extérieur de la pièce par un bénévole qui demeure avec elle et qui décrit/explique à la personne ce qui se passe dans cette portion de l'activité de sorte qu'elle soit au même niveau que les autres participants lors de son retour dans la salle.

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## Service à la clientèle inacceptable

- Vous pressez un enfant lors d'une activité et faites les choses à sa place sans qu'on vous le demande, afin que le participant finisse dans le temps alloué.
- Dire à un enseignant qu'en raison des besoins spéciaux d'un élève présentant une incapacité, il ne pourra pas participer dans une activité.
- Vous animez une activité dans un laboratoire où les animaux sont interdits par la loi. Vous dites à un participant non-voyant accompagné d'un chien-guide qu'il ne pourra pas participer à l'activité.
- Vous animez une activité au 2ème étage d'un immeuble sans ascenseur, qui n'est donc pas accessible aux personnes en fauteuil roulant. Vous dites à cette personne qu'elle ne pourra pas prendre part à l'activité.
- Vous faites une activité qui implique une source de chaleur et un des participants à une bonbonne d'oxygène. Vous lui dites qu'il ne pourra donc pas participer à l'activité.

## PROCÉDURE DE RÉTROACTION

Les clients qui souhaitent offrir de la rétroaction sur la manière dont Parlons sciences offre ses produits, programmes, services et informations, incluant aux personnes présentant des incapacités, peuvent communiquer avec Parlons sciences, en personne, par téléphone, par courrier ou par courriel.

Toutes les rétroactions, incluant les plaintes, devraient être transmises à la gestionnaire des finances, administration et systèmes d'information, ou à la coordonnatrice des ressources humaines, dont les coordonnées se trouvent ci-dessous, à des fins d'enquête. Toute personne qui soumet une rétroaction peut s'attendre à avoir une réponse de Parlons sciences dans un délai de 10 jours ouvrables à partir du moment où Parlons sciences reçoit la rétroaction.

Human Resources  
1510 Woodcock Street, Unit 12  
London ON N6H 5S1  
T: (877) 474-4081 ext. 227 F: (519) 474-4085  
[hr@letstalkscience.ca](mailto:hr@letstalkscience.ca)

## POUR EN SAVOIR DAVANTAGE

Vous pouvez obtenir plus d'informations sur tout ce qui est directement lié à l'accessibilité à :  
[ontario.ca/AccessON](http://ontario.ca/AccessON)

# GUIDE DE FORMATION ACCESSIBILITÉ PARLONS SCIENCES

## ACUSÉ DE RÉCEPTION ET DE COMPRÉHENSION DE LA FORMATION

Je, \_\_\_\_\_ reconnais que j'ai lu et compris ce guide de formation de 19 pages sur l'accessibilité à Parlons sciences. Je reconnais également que j'ai reçu, lu et compris les politiques sur l'accessibilité du service à la clientèle et les normes intégrées d'accessibilité de Parlons sciences. Je reconnais aussi que j'ai eu l'opportunité de poser des questions à propos de ce matériel et qu'on m'a fourni des réponses satisfaisantes.

Nom (caractères d'imprimerie): \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

### **Instructions:**

Détachez cette page de votre guide de formation et soumettez une copie complétée de ce formulaire à la coordonnatrice des ressources humaines de Parlons sciences dans un délai d'une semaine. Conservez une copie de cette page dans vos dossiers.

## RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES (RNAI)

**Catégorie :** Affaires générales

**Personnes visées :** Tous les employés et bénévoles; et autres intervenants qui interagissent avec le public en notre nom

**Personne ou service responsable :** Ressources humaines

### Intention

Parlons sciences s'engage à se conformer à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (Règlement 191/11) (le « RNAI ») en vertu de la LAPHO établit des normes visant à favoriser l'accessibilité aux personnes présentant des incapacités. Parmi ces normes, les suivantes s'appliquent à l'organisme : les normes générales, celles sur l'information et les communications, celles sur l'embauche, et celles sur la conception des espaces publics. La conformité au *Code des droits de la personne de l'Ontario* et à la politique *Accessibilité du service à la clientèle* (2012) de Parlons sciences est renforcée par les présentes.

Parlons sciences est déterminé à fournir, dans des délais raisonnables, un environnement respectueux, accessible et inclusif pour les personnes présentant des incapacités, afin que ces personnes aient les mêmes possibilités d'accès et retirent les mêmes bénéfices de nos programmes et services. L'organisme tiendra compte des incapacités de ces personnes et respectera leur dignité et leur indépendance.

### Définitions

*Formats accessibles* : gros caractères, enregistrements audio et formats électroniques, braille, et autres formats utilisables par des personnes avec des incapacités.

*Supports à la communication* : sous-titrage, supports de communication alternatifs et améliorés, langage concis et simple, langage des signes et autres supports qui favorisent une communication efficace.

*Prêt pour la conversion* : format électronique ou numérique qui facilite la conversion en un format acceptable.

*Gestion du rendement* : activités reliées à l'évaluation et l'amélioration de la performance, de la productivité et de l'efficacité des employés, avec comme objectif de favoriser la réussite de ces derniers.

*Réaffectation* : réaffectation d'employés à d'autres postes ou services au sein de l'organisme comme alternative au licenciement, lorsqu'un emploi ou un service donné a été éliminé par ce dernier.

*Réaménagement* : changement significatif planifié dans un espace public. Cela n'inclut pas les activités de maintenance ni les atténuations et restaurations environnementales.



## **NORMES GÉNÉRALES**

### **Politique d'accessibilité**

Parlons sciences mettra au point, implantera et maintiendra des politiques expliquant de quelle manière l'organisation atteindra l'accessibilité selon les exigences suivantes.

### **Plan et rapports sur l'accessibilité (en vigueur le xxx)**

Parlons sciences a élaboré un plan pluriannuel d'accessibilité selon le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI). Le plan d'accessibilité documente les stratégies et les échéanciers pour se conformer à toutes les normes applicables du règlement. Ce plan sera révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans. Il est disponible sur le site Web de l'organisme et peut être converti en format accessible, sur demande.

Des rapports d'étape seront préparés annuellement pour décrire la progression de la mise en œuvre du plan d'accessibilité de Parlons sciences. Ces rapports seront transmis au conseil d'administration et publiés sur le site Web de l'organisme. Ils pourront être transformés en un format accessible au besoin.

### **Exigences de formation (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016)**

Parlons sciences offrira de la formation à tous ses employés et bénévoles, ainsi qu'aux autres intervenants qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisme ou qui fournissent en son nom des biens, des services ou des installations en Ontario.

La formation touchera notamment :

- la politique de Parlons sciences concernant le RNAI;
- le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, puisqu'il concerne les personnes avec des incapacités;
- les normes sur l'information et les communications;
- les normes d'emploi;
- les composantes applicables des normes sur la conception des espaces publics.

Une formation spécialisée sur les composantes des normes sur l'information et les communications portant sur l'accessibilité des sites et du contenu Web sera aussi offerte aux employés dont les responsabilités incluent la maintenance de ces derniers. Une formation spécialisée sur les parties applicables des normes sur la conception des espaces publics sera aussi offerte aux employés dont les responsabilités incluent la gestion des installations de l'organisme.

La formation pourrait prendre une ou plusieurs des formes suivantes : en personne, webinaire, matériel en ligne, matériel de formation imprimé, matériel et supports complémentaire, comme des affiches et des capsules vidéo.

La formation sera offerte aussi rapidement que possible et sur une base continue pour les nouveaux employés, et au fur et à mesure que des changements seront apportés à la politique d'accessibilité du service à la clientèle de Parlons sciences.

### *Dossiers*

Parlons sciences conservera des dossiers sur les formations offertes, indiquant à quel moment elles l'ont été et combien d'employés ont été formés.

## **NORMES SUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS**

Tout le matériel et les services d'information et de communication fournis par Parlons sciences devraient suivre les principes de dignité, d'indépendance et d'égalité des chances.

### **Processus de rétroaction (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2016)**

Parlons sciences s'assurera que tous les processus de rétroaction (à l'interne et à l'externe), incluant les sondages et les formulaires d'évaluation, sont rendus accessibles aux clients ou aux employés, sur demande.

En vertu des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'Ontario du règlement 429/07, Parlons sciences informera le public de la disponibilité de formats accessibles pour la rétroaction.

### **Formats et supports de communication accessibles (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017)**

À moins qu'ils ne soient jugés non-convertibles, Parlons sciences offrira ou proposera sur demande des formats et des supports de communication accessibles pour les personnes présentant des incapacités. Ces formats et supports de communication seront fournis dans des délais raisonnables et sans frais supplémentaires.

Parlons sciences tiendra compte des besoins particuliers des personnes lorsqu'il leur répondra et vérifiera auprès d'elles l'adéquation de sa réponse.

Parlons sciences informera le public de la disponibilité des formats et supports de communication accessibles.

### **Procédures d'urgence, plans ou informations concernant la sécurité du public (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012)**

Parlons sciences s'assurera que toutes les informations de sécurité et d'urgence (comme les procédures d'évacuation, le plan des étages, etc.) qui sont rendues publiques seront disponibles sur demande en format accessible ou avec des supports de communication appropriés.

### **Sites et contenu Web accessibles**

#### **(Niveau A en vigueur le xxxx, niveau AA en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021)**

Parlons sciences s'assurera de la conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A et niveau AA. Les exceptions en vertu de la loi concernant le niveau AA incluent :

- Critère de réussite 1.2.4 sous-titres (en direct), et
- Critère de réussite 1.2.5 description audio (préenregistrée).

### **Exceptions concernant les normes sur l'information et les communications**

Les normes sur l'information et les communications ne s'appliquent pas :

- aux produits et étiquettes de produits;
- aux formats non convertibles d'information ou de communication;
- à l'information que l'organisme ne contrôle pas directement ou indirectement par le biais d'une relation contractuelle.

**Information ou communications non convertibles**

S'il est déterminé, en consultation avec le requérant, que l'information ou les communications ne sont pas convertibles, Parlons sciences s'assurera que la personne qui fait la requête recevra une explication et un résumé de l'information.

Parlons sciences considérera l'information ou les communications comme non-convertibles lorsque :

- il n'est techniquement pas possible de procéder à la conversion;
- la technologie requise pour faire la conversion n'est pas facilement disponible.

**NORMES SUR L'EMBAUCHE (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2017)****Recrutement, évaluation et sélection**

Parlons sciences informera ses employés et le public que des adaptations pourraient être faites pour les candidats présentant des incapacités. Les candidats seront informés que ces accommodations sont disponibles sur demande lors des processus d'entrevue et de sélection. Lorsqu'une demande d'accommodement sera faite, l'organisme consultera le postulant et lui fournira ou lui proposera une solution convenable.

Les candidats retenus seront informés des politiques de Parlons sciences et des supports prévus pour aider les personnes avec des incapacités.

**Formats et supports de communication pour les employés**

Parlons sciences s'assurera que ses employés sont informés des politiques pour les personnes ayant une incapacité et de tout changement apporté à ces politiques.

Si un employé présentant une incapacité le demande, Parlons sciences lui offrira ou lui proposera des formats et supports de communication accessibles pour les éléments suivants :

- l'information nécessaire pour remplir ses tâches;
- l'information qui est généralement disponible pour tous les employés sur les lieux de travail.

Parlons sciences consultera ses employés qui en font la requête pour déterminer la meilleure manière de fournir un format ou support de communication accessible.

**Information sur les mesures d'urgence sur les lieux de travail (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012)**

Parlons sciences créera au besoin un document d'information ciblé sur les mesures d'urgence pour les employés présentant une incapacité. Ce document tiendra compte des défis uniques de chacun et des caractéristiques physiques du lieu de travail; il sera créé en consultation avec les employés concernés.

Ce document sera révisé lorsque :

- l'employé changera de lieu physique;
- les besoins ou plans généraux d'accommodement de l'employé seront révisés;
- Parlons sciences révisera ses politiques générales au chapitre des mesures d'urgence.

### **Documentation des plans d'accommodation individuels**

Parlons sciences doit aussi mettre au point et en place des processus écrits pour documenter les plans d'accommodement individuels de ses employés présentant des incapacités. Le processus pour l'élaboration de ces plans devrait inclure des éléments précis, notamment :

- les mécanismes permettant à l'employé visé de participer à l'élaboration du plan;
- les méthodes par lesquelles un employé est évalué sur une base individuelle;
- les façons qu'un employé peut demander une évaluation par un expert médical externe, ou d'autres experts (aux frais de l'employeur), pour déterminer si un accommodement peut être réalisé ou comment il peut l'être;
- les étapes prises pour protéger la vie privée et les informations personnelles de l'employé visé;
- la fréquence à laquelle le plan d'accommodement individuel devrait être révisé ou mis à jour et de quelle manière cela devrait être fait; et
- les moyens de fournir le plan d'accommodation dans un format accessible, basé sur les besoins de l'employé visé.

### **Gestion du rendement, développement de carrière et promotions**

Parlons sciences considérera les besoins d'accessibilité des employés avec des incapacités au moment d'implanter les processus de gestion du rendement, ou au moment d'offrir des possibilités de développement de carrière ou de promotion. Les plans d'accommodement individuels seront consultés au besoin.

### **Retour au travail**

Parlons sciences mettra au point et en œuvre des processus de retour au travail pour les employés qui sont absents en raison d'une incapacité et qui ont besoin d'un accommodement lié à une incapacité pour revenir au travail.

Le processus de retour au travail décrira les étapes que Parlons sciences prendra pour faciliter la réintégration des employés, utilisera les plans d'accommodement individuels documentés (tel que décrit dans la section 28 du règlement), et sera défini en consultant l'employé visé.

### **Réaffectation**

Les besoins d'accessibilité des employés avec des incapacités seront pris en compte dans l'éventualité d'une réaffectation.

Les plans d'accommodement individuels seront également consultés au besoin.

### **NORMES SUR LA CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS (en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2018)**

Parlons sciences s'engage à éliminer les obstacles dans deux zones :

- les immeubles;
- les espaces publics.

### **Accessibilité du stationnement hors rue pour le public**

*Types d'espace et allées d'accès*

Parlons sciences s'assurera que toute installation de stationnement hors rue nouvellement construite ou réaménagée fournit les deux types d'espaces suivants pour les personnes avec des incapacités :

Type A – Espace de stationnement plus vaste avec une largeur minimum de 3,4 m;

Type B – Espace de stationnement standard avec un minimum de largeur de 2,4 m.

Des allées d'accès seront offertes pour tous les espaces de stationnement accessibles et satisferont les critères des normes d'accessibilité intégrées, section 80.35.

#### *Minimums*

Parlons sciences s'assurera que toute installation de stationnement hors rue nouvellement construite ou réaménagée respecte et, là où c'est possible, dépasse le nombre requis d'espaces accessibles, selon la taille de l'aire de stationnement. Ce nombre sera conforme aux exigences prescrites dans les normes d'accessibilité intégrées, section 80.36.

#### *Signalisation*

Parlons sciences s'assurera que la signalisation appropriée est affichée pour chaque espace de stationnement accessible. Pour les places de type A, un panneau indiquera l'accessibilité pour les fourgonnettes.

#### **Obtenir des services**

##### *Aires d'attente*

Au moment de construire ou de réaménager une aire d'attente existante, Parlons sciences s'assurera qu'un minimum de 3 % des sièges répond aux normes d'accessibilité.

L'organisme s'assurera qu'au moins une place est de nature accessible.

#### **Maintenance**

Parlons sciences s'assurera que son plan pluriannuel d'accessibilité aborde :

- les procédures de maintenance préventives et d'urgence pour les éléments accessibles des espaces publics;
- les procédures pour les indisponibilités temporaires des éléments accessibles.

#### **Exceptions concernant les normes sur la conception des espaces publics**

Il pourrait y avoir des occasions où il n'est pas possible pour Parlons sciences de respecter toutes les exigences techniques décrites dans la législation. En pareil cas, l'organisme tentera dans toutes la mesure du possible de répondre à ces exigences de façon à assurer l'accessibilité à ses installations en présence de contraintes particulières.

#### **RÉVISION**

Cette politique sera révisée régulièrement afin d'assurer qu'elle reflète les pratiques courantes de Parlons sciences et les exigences législatives en la matière.

<b>Adoption</b> : 12/14/2015	<b>Dernière modification</b> : 03/01/2017	<b>Dernière révision</b> : 03/01/2017
------------------------------	--	---------------------------------------

## ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

**Categorie :** Affaires générales

**Personnes visées :** Tous les employés, bénévoles et autres représentants

**Personne ou service responsable :** Ressources humaines

Parlons sciences s'engage à offrir ses produits, ses programmes et ses services à toutes les personnes intéressées, peu importe leurs capacités. La présente politique vise à assurer le respect des normes concernant l'accessibilité du service à la clientèle prévues par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ainsi, les politiques, les procédures et les pratiques présentées s'appliquent à l'offre de produits et services aux parties prenantes, et non au contenu des produits et des programmes en soi.

La présente politique s'applique à la prestation de tous les programmes, produits et services pour le compte de Parlons sciences, que ce soit à un endroit qui lui appartient, à un endroit qu'il exploite, ou ailleurs. Lorsque des restrictions à cet accès peuvent s'appliquer en raison d'une législation de remplacement, le texte ci-dessous le précise.

### Principes directeurs

Parlons sciences déploiera tous les efforts raisonnables pour faire en sorte que ses politiques, ses pratiques et ses procédures respectent les principes de la dignité, de l'indépendance, de l'intégration et de l'égalité des chances en appliquant les principes suivants :

- s'assurer que tous les clients bénéficient de la même valeur et de la même qualité;
- permettre à tous les clients handicapés de faire les choses à leur façon et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux produits et services, tant que cela ne pose aucun risque sur le plan de la sécurité;
- employer des méthodes alternatives, lorsque c'est possible, pour que les clients handicapés aient accès aux mêmes services, au même endroit et d'une manière semblable;
- tenir compte des besoins individuels dans l'offre des produits et services;
- communiquer d'une manière adaptée au handicap du client.

### Définitions

**Appareil fonctionnel :** aide technique, un appareil de communication ou un autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que les personnes apportent, comme un fauteuil roulant, un ambulateur ou une bouteille d'oxygène, et qui peuvent les aider à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir ou à lire.

**Client :** personne qui reçoit ou consomme des produits ou services. Dans le contexte de Parlons sciences, on compte parmi les clients les personnes qui achètent un de nos produits, ainsi que les éducateurs et les jeunes qui participent ou accèdent à nos programmes.

**Service à la clientèle** : prestation de services à un client avant, pendant et après son interaction directe avec Parlons sciences.

**Handicap** :

- degré d'invalidité, de malformation ou de défigurement qui est causé par une blessure corporelle, une déficience congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, le diabète, l'épilepsie, les traumatismes crâniens, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou la déficience visuelle, la surdité ou la déficience auditive, la mutité ou les troubles de la parole, le besoin d'un chien-guide, d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou de tout autre appareil ou dispositif correctif;
- un affaiblissement intellectuel ou une déficience développementale;
- un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus employés pour comprendre ou utiliser des symboles ou la parole;
- un trouble mental;
- une blessure ou une incapacité pour lesquelles des prestations ont été demandées ou reçues au titre du régime d'assurance établi en vertu de la loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail s'appliquant dans la province concernée ou en vertu d'une loi équivalente.

**Chien-guide** : chien d'utilité qui a été dressé selon les lois provinciales pertinentes afin de permettre aux personnes aveugles de se déplacer, d'être en sécurité et de bénéficier d'une plus grande indépendance.

**Animal d'assistance** : animal qui est :

- de toute évidence utilisé par une personne pour des raisons liées à son handicap;
- décrit dans une lettre d'un professionnel agrée de la santé confirmant que la personne visée a besoin de lui pour des raisons liées à son handicap.

**Chien d'assistance** : chien, autre qu'un chien-guide, qui est :

- de toute évidence utilisé par une personne ayant un handicap médicalement reconnu;
- décrit dans une lettre d'un professionnel agrée de la santé pouvant être fournie sur demande et confirmant que la personne visée en a besoin.

**Personne de soutien** : toute personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou de l'accès aux produits et services.

**Accessibilité des bureaux et des sites Web de Parlons sciences**

Il est possible que les bureaux de Parlons sciences ne soient pas accessibles aux personnes handicapées, surtout celles qui ont des problèmes de mobilité. Les clients handicapés qui ont un accès physique limité à nos bureaux et qui prévoient nous visiter (y compris à nos sites hôtes) devraient communiquer avec le personnel de l'endroit concerné pour s'assurer que des mesures soient prises pour les accommoder. Afin de répondre aux besoins du client, le représentant de Parlons sciences peut décider de tenir la réunion dans un emplacement plus accessible, ou de prendre des dispositions pour rejoindre le client là où il peut se rendre et l'escorter jusqu'au lieu de réunion désigné.



Une fois qu'il aura été avisé par le visiteur et qu'il aura discuté avec celui-ci, le représentant de Parlons sciences prendra une décision quant au plan d'action qui convient le mieux à la situation.

Parlons sciences offre plusieurs sites Web à ses clients. L'accessibilité de ces sites Web et des parties de ceux-ci varie puisqu'ils sont en développement perpétuel. Si un client ne réussit pas à trouver l'information dont il a besoin dans un format accessible, il devrait communiquer avec Parlons sciences en suivant la procédure expliquée dans la section *Rétroaction* de la présente politique, et l'organisme travaillera avec lui afin de trouver une solution mutuellement convenable.

## **Appareils fonctionnels**

### **Appareils fonctionnels appartenant au client :**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels au besoin lorsqu'elles accèdent aux produits ou services fournis par Parlons sciences.

Si un appareil fonctionnel présente un risque pour la sécurité ou si l'accessibilité peut être compromise, d'autres mesures raisonnables seront prises pour assurer l'accès aux produits et services. Par exemple, les flammes nues et les bouteilles d'oxygène ne peuvent pas être à proximité les unes des autres. Par conséquent, pour répondre aux besoins d'un client nécessitant une bouteille d'oxygène, il peut être nécessaire de le déplacer à un endroit jugé sécuritaire, tant pour lui que pour les installations. Ou, lorsqu'il n'y a aucun ascenseur et qu'une personne a besoin d'appareils fonctionnels à des fins de mobilité, les services pourront être fournis à un endroit qui convient mieux à ses besoins.

### **Appareils fonctionnels fournis par Parlons sciences :**

Les bureaux utilisés par Parlons sciences à l'échelle nationale ne disposent pas d'appareils fonctionnels sur place. Les bénévoles travaillant ailleurs pourraient avoir accès à ces appareils par l'intermédiaire de leurs établissements. Les bénévoles sont encouragés à apprendre à utiliser cet équipement. Les coordonnateurs sont également encouragés à mettre à la disposition des bénévoles les modes d'emploi existants de ces appareils. Si un établissement n'a pas de mode d'emploi accessible pour ces articles, on devrait lui suggérer de les afficher ou de les offrir là où les appareils sont situés ou rangés.

## **Animaux d'assistance**

Un client handicapé qui est accompagné d'un animal d'assistance, y compris un chien-guide, peut accéder aux locaux de Parlons sciences qui sont ouverts au public, à moins d'une exclusion prévue par une loi fédérale, provinciale ou municipale applicable. Toutes les politiques interdisant les animaux de compagnie ne s'appliquent pas aux animaux d'assistance, y compris les chiens-guides, puisque ce sont des animaux d'utilité.

### **Reconnaître un animal d'assistance ou un chien-guide**

S'il n'est pas évident qu'un animal est utilisé par un client pour des raisons liées à son handicap, Parlons sciences peut demander une certification à ce dernier. Il peut s'agir :

- d'une lettre d'un professionnel agréé de la santé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- d'une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada;
- d'un certificat de formation d'une école de dressage de chiens-guides ou d'animaux d'assistance reconnue.

### **Soins et contrôle des animaux d'assistance**

Un client accompagné d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance est responsable des soins et du contrôle de cet animal en tout temps.

### **Allergies**

Si un risque pour la santé ou la sécurité se présente, par exemple sous forme d'une allergie grave à un animal d'assistance, Parlons sciences déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes concernées.

### **Personnes de soutien**

Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, Parlons sciences s'assurera que les deux peuvent pénétrer dans les locaux ensemble et qu'on n'interdit pas au client d'accéder à son accompagnateur.

Il peut arriver que les sièges et la disponibilité empêchent le client et la personne de soutien de s'asseoir l'un à côté de l'autre. Dans ces situations, Parlons sciences fera son possible pour résoudre le problème.

Dans les situations où des renseignements confidentiels pourraient être divulgués, le client doit donner son consentement avant toute conversation où cela pourrait arriver.

### **Droits d'entrée**

Les événements et les activités de Parlons sciences sont habituellement offerts gratuitement; aucuns frais ne sont donc facturés à la personne de soutien.

Toutefois, il arrive que l'organisme travaille en collaboration avec des partenaires ou participe à des événements extérieurs pour offrir ses programmes. Dans de tels cas, des droits d'entrée peuvent s'appliquer tant au client qu'à son accompagnateur.

Lorsque des droits d'entrée s'appliquent à un événement auquel des bénévoles de Parlons sciences participent, le coordonnateur qui organise l'activité doit informer les personnes qui s'inscrivent des frais applicables, incluant ceux pour les personnes de soutien. Ledit coordonnateur devrait également inclure les informations liées aux droits d'entrée pour les clients et accompagnateurs dans toute publicité ou promotion de l'évènement. Lorsque le coordonnateur ne dispose pas des renseignements sur le montant des droits, il devrait préciser où il est possible de les obtenir.

### **Avis d'interruption de services**

Des interruptions de services peuvent survenir pour des raisons qui dépendent ou non et qui sont connues ou non de Parlons sciences. En cas d'indisponibilités temporaires des outils sur lesquels les clients handicapés comptent pour accéder aux produits ou aux services de l'organisme, des efforts raisonnables seront déployés pour leur fournir un préavis. Dans certaines circonstances, comme les interruptions non planifiées, il pourrait toutefois être impossible de prévenir les clients.

**Renseignements compris dans l'avis :**

Si un avis doit être publié, les renseignements suivants doivent être inclus s'ils ne sont pas déjà disponibles ou connus :

- les produits et services visés par l'interruption ou l'indisponibilité;
- la raison de l'interruption ou de l'indisponibilité;
- la durée prévue de l'interruption ou de l'indisponibilité;
- une description des solutions de rechange.

**Avis possibles :**

En cas d'interruption, Parlons sciences diffusera les avis des manières suivantes :

- en affichant les avis à des endroits évidents, y compris à l'endroit de l'interruption, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche du lieu touché, ainsi que sur le site Web de l'organisme, selon le cas;
- en communiquant avec les personnes qui ont des réunions ou des rendez-vous prévus et qui ne pourront pas accéder aux locaux en raison de l'interruption de service;
- en informant verbalement les personnes qui prévoient une réunion ou un rendez-vous;
- en mettant en œuvre toute autre mécanisme jugé raisonnable dans les circonstances.

Lorsqu'il y a une interruption de services dans un site hôte, le site doit suivre les procédures décrites ci-dessus, mis à part l'affichage d'un avis concernant l'interruption sur son site Web si celui-ci n'est pas géré directement par Parlons sciences. Dans de tels cas, le représentant local déploiera, avec le gestionnaire du site, des efforts raisonnables pour afficher cet avis au nom de l'organisme.

**Processus de rétroaction**

Les clients qui souhaitent donner leur opinion sur la façon dont Parlons sciences offre ses produits, ses programmes, ses services et ses informations, y compris aux personnes handicapées, peuvent communiquer avec l'organisme en personne, par téléphone, par la poste ou par courriel.

Toutes les rétroactions, y compris les plaintes, devraient être transmises aux fins d'enquête au service des Ressources humaines en employant les coordonnées ci-dessous. Les personnes qui en enverront une recevront une réponse de Parlons sciences dans un délai de dix jours ouvrables suivant sa réception.

**En personne :** 1510, rue Woodcock, unité 12, London, ON N6H 5S1

**Par téléphone :** 1 877 474-4081

**Par la poste :** Service des Ressources humaines  
Parlons sciences  
1510, rue Woodcock, unité 12, London, ON N6H 5S1

**Par courriel :** [rh@parlonssciences.ca](mailto:rh@parlonssciences.ca)

## Formation

Puisque tous les employés et bénévoles communiquent avec le public dans le cadre des affaires générales de l'entreprise ou pour lui offrir des volets de ses programmes, tous seront formés sur la prestation de services aux participants, ainsi que sur les processus et procédures présentés dans la présente politique.

Lorsque Parlons sciences a recours aux services de tiers, y compris d'entrepreneurs externes qui travaillent avec le public en son nom, ces personnes recevront aussi une formation, comme indiqué ci-dessous.

## Contenu et déroulement de la formation

Tous les nouveaux employés et bénévoles reçoivent de Parlons sciences un document au sujet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des Normes d'accessibilité intégrées lorsqu'ils commencent à travailler pour l'organisme.

Les employés doivent lire et accuser la réception et la compréhension de ce document durant leur période d'orientation.

Les bénévoles et autres personnes qui suivent une formation au sujet de l'accessibilité du service à la clientèle de Parlons sciences reçoivent un document à ce sujet qui souligne les éléments ci-dessous, tout en décrivant les procédures connexes et la façon d'obtenir des renseignements supplémentaires au besoin.

Ce programme de formation comprend les éléments suivants :

- un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences prévues par la norme relative au service à la clientèle;
- le plan de Parlons sciences en ce qui concerne la norme relative au service à la clientèle, y compris les procédures administratives connexes;
- comment interagir et communiquer avec les gens qui sont aux prises avec différents types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment utiliser les appareils fonctionnels offerts dans les locaux de Parlons sciences;
- les étapes à entreprendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits, aux programmes ou aux services de Parlons sciences;
- les politiques, les procédures et les pratiques de Parlons sciences concernant l'offre d'un service à la clientèle accessible aux clients handicapés.

Conformément à ses politiques et aux exigences générales de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ou de toute autre loi applicable, Parlons sciences informera les employés, les bénévoles, les représentants de tiers et les entrepreneurs externes de toute modification, ou prévoira de nouvelles formations, selon le cas.

## Registre de formation

Parlons sciences tiendra un registre de formation où figureront les noms des personnes qui ont été formées, ainsi que les dates des séances auxquelles elles ont participé.

### **Avis de disponibilité et format des documents**

Ce document représente le plan d'accessibilité du service à la clientèle de Parlons sciences en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Il est disponible en anglais et en français, et sur demande dans un format qui tient compte des incapacités des clients. Il est également affiché en évidence dans tous les bureaux de l'organisme et sur tous ses sites Web sous la rubrique « Accessibilité ».

### **Modifications apportées aux présentes ou à d'autres politiques**

Toute politique de Parlons sciences qui ne respecte pas ou ne met pas en valeur la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou retirée.

### **Conflit entre la présente politique et certaines lois**

Si les dispositions de la présente politique entrent en conflit avec une loi applicable, le document qui procure le plus haut niveau d'accessibilité pour le client aura préséance.

<b>Adopté :</b> 12/17/2012	<b>Dernière modification :</b> 02/01/2019	<b>Dernière révision :</b> 02/01/2019
----------------------------	---	---------------------------------------