



Formation sur le service à la clientèle accessible – LAPHO

Pour les bénévoles dans les établissements de jeu de bienfaisance

Tous les bénévoles doivent être formés à respecter la LAPHO et doivent confirmer par leur signature qu'ils ont lu et compris les documents. Il est important que nos bénévoles sachent comment interagir de manière appropriée avec les personnes et les clients ayant diverses limitations.

Objet de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (ou la « Loi ») est une loi provinciale. Elle a pour objet de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025 par l'élaboration et l'application de normes d'accessibilité.

Les normes d'accessibilité sont les exigences juridiques que tous les organismes de l'Ontario doivent respecter pour devenir plus accessibles aux personnes handicapées. Elles touchent les domaines clés de la vie quotidienne, y compris le service à la clientèle, l'information et les communications, l'emploi, le transport et la conception des espaces publics. Les normes se trouvent dans le règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées, qui a été établi en vertu de la Loi.

Le Code des droits de la personne et la LAPHO fonctionnent ensemble, mais comptent quelques différences importantes. En vertu du Code des droits de la personne, lorsqu'une personne handicapée nécessite des mesures d'adaptation, il est obligatoire de l'accommoder. Il n'y a pas de méthode prédéfinie pour accommoder les personnes handicapées. Même si beaucoup de personnes peuvent bénéficier de certaines mesures d'adaptation, vous devez tout de même tenir compte des besoins personnels chaque fois que quelqu'un demande d'être accommodé. Une solution qui fonctionne pour quelqu'un pourrait ne pas fonctionner pour quelqu'un d'autre.

Cela signifie que les organismes pourraient devoir trouver une réponse personnalisée à une demande d'adaptation. Le Code s'applique à tous les types d'organismes de l'Ontario, peu importe leur type et leur taille. Cela comprend les organismes de « propriétaires exploitants » sans employés et couvre les bénévoles et les travailleurs non rémunérés.

La LAPHO établit des normes d'accessibilité que les organismes doivent respecter. Les principes relatifs aux droits de la personne du Code aident à informer et à orienter la façon dont les normes de la LAPHO doivent être respectées. Les normes de la LAPHO s'appliquent à tous les organismes de l'Ontario (publics, privés et sans but lucratif) comptant au moins un employé. En Ontario, une personne sur sept vit avec un handicap. Cela représente près de deux millions d'Ontariens. Cette proportion passera à une personne sur cinq d'ici 2036 en raison du vieillissement de la population.

Définition de « handicap »

La Loi utilise la même définition de « handicap » que le Code des droits de la personne de l'Ontario, qui comprend les déficiences physiques ainsi que les troubles visuels, auditifs, de la parole, de développement, d'apprentissage et mentaux. Un handicap peut être temporaire ou permanent.

Principes

- **Dignité** – Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées puissent se respecter et se faire respecter des autres.
- **Autonomie** – Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées puissent faire les choses par elles-mêmes sans l'aide ou l'ingérence inutile des autres.
- **Intégration** – Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées profitent des mêmes services, offerts de la même façon ou de façon similaire et au même endroit que les autres clients, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire pour leur permettre d'accéder aux biens, services ou installations offerts.
- **Égalité des chances** – Offrir les services aux personnes handicapées de manière à ce qu'elles aient la chance d'accéder aux biens, services ou installations offerts au même titre que les autres personnes.

Politique

- Communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap
- Permettre l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels et fournir des renseignements sur la façon de les utiliser
- Accepter les animaux d'assistance
- Permettre la présence de personnes de soutien – par exemple, une personne de soutien pourrait tamponner une carte de bingo sur papier ou électronique
- Informer les clients en cas d'interruption temporaire des services d'accessibilité
- Inviter les clients à donner leur avis

Le service à la clientèle accessible c'est :

- communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap;
- ne pas présumer ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire en raison de son handicap;
- l'inclusion – faire en sorte que tout le monde se sente bienvenu et inclus;
- comprendre que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents;
- servir les clients handicapés de manière sensible et respectueuse;
- **utiliser les bons mots** – dire « une personne handicapée » plutôt que « un handicapé »;
- éviter les termes compatissants comme « personne victime de », « personne souffrant de », « personne confinée à un fauteuil roulant », « personne ayant une incapacité physique », ou « personne affligée par » en parlant d'une maladie ou d'un handicap donné.

Conseils clés – Accessibilité au travail

Personnes ayant un handicap physique ou touchant la mobilité

Seules certaines personnes présentant un handicap physique se servent d'un fauteuil roulant. Une personne ayant une lésion de la moelle épinière peut utiliser des béquilles, alors qu'une personne atteinte d'arthrite grave ou d'une pathologie cardiaque peut avoir du mal à marcher sur de longues distances.

Conseils

- Demandez avant d'aider; les personnes handicapées ont souvent leur propre façon de faire les choses.
- Si vous devez avoir une longue conversation avec une personne en fauteuil roulant ou en scooter, pensez à vous asseoir pour établir un contact visuel à la même hauteur.
- Ne touchez pas les objets ou les équipements (par exemple les cannes ou les fauteuils roulants) sans permission.
- Si vous avez l'autorisation de déplacer la personne en fauteuil roulant, ne la laissez pas dans une position malencontreuse, dangereuse ou indigne, comme face à un mur ou dans une porte.
- Soyez prévoyants et enlevez tout objet pouvant constituer un obstacle physique, comme des choses laissées dans une allée.

Personnes ayant une perte de vision

La perte de vision peut limiter la capacité d'une personne à lire, à situer les repères ou à voir les dangers. Certains clients peuvent avoir recours à un chien-guide ou à une canne blanche, mais ce n'est pas toujours le cas.

Les personnes ayant une perte de vision ne sont pas toutes totalement aveugles. Plusieurs d'entre elles ont une certaine vision.

Conseils

- Quand vous savez qu'une personne a une perte de vision, ne supposez pas qu'elle ne peut pas vous voir; beaucoup de personnes, en dépit d'une vision faible, peuvent tout de même voir.
- Présentez-vous lorsque vous vous approchez du client et parlez-lui directement.
- Demandez-lui s'il souhaite que vous lui lisiez à haute voix un document imprimé (par exemple un menu ou une grille tarifaire).
- Lorsque vous donnez des indications ou des directives, soyez précis et descriptif.
- Offrez votre bras au client pour le guider, si nécessaire. S'il accepte, accompagnez-le à son rythme.
- Si vous devez quitter le client, faites-lui savoir que vous allez revenir ou dites-lui au revoir.
- Ne laissez pas le client au milieu d'une pièce; guidez-le vers un endroit adéquat.

Personnes ayant une perte d'audition

Les personnes qui ont une perte auditive peuvent être sourdes de naissance, devenues sourdes ou malentendantes. Il peut également s'agir de personnes sourdes oralistes – qui ne peuvent entendre, mais préfèrent parler plutôt que d'utiliser la langue des signes. Cette terminologie sert à décrire les différents niveaux de handicaps auditifs ou le degré de perte ou de baisse de l'audition d'une personne.

Conseils

- Lorsqu'un client vous informe qu'il a une perte d'audition, assurez-vous que vous vous trouvez dans un endroit bien éclairé afin qu'il puisse voir votre visage et lire sur vos lèvres.
- Lorsque nécessaire, attirez l'attention du client avant de parler en lui touchant doucement l'épaule ou en lui faisant un signe de la main.
- Si votre client porte un appareil auditif, limitez les bruits de fond ou, si possible, déplacez-vous dans un endroit moins bruyant.
- Au besoin, demandez-lui si une autre méthode de communication serait plus pratique (par exemple, avec un crayon et du papier).
- Parlez directement à votre client, et non à son interprète en langue des signes (s'il est accompagné par un tel interprète).

Personnes sourdes et aveugles

Les personnes qui sont sourdes et aveugles peuvent être atteintes de divers degrés de perte d'audition et de vision. Elles sont souvent accompagnées d'un intervenant, un professionnel de soutien qui facilite la communication.

Conseils

- Un client sourd et aveugle vous expliquera vraisemblablement comment communiquer avec lui, par exemple à l'aide d'une carte d'assistance ou d'une note.
- Adressez-vous directement au client et non à l'intervenant.

Personnes ayant une déficience du langage ou de la parole

Une paralysie cérébrale, un accident vasculaire cérébral, une perte de l'audition ou d'autres problèmes peuvent compliquer la prononciation des mots ou être à l'origine de troubles de l'élocution. Les personnes qui ont des troubles sévères peuvent avoir recours à un tableau de communication ou à d'autres appareils ou accessoires fonctionnels.

Conseils

- Ne supposez pas qu'une personne présentant une déficience de la parole ne vous comprend pas.
- Dans la mesure du possible, posez des questions se répondant par « oui » ou « non ».
- Lisez les instructions de l'appareil de communication, si la personne en utilise un.
- Soyez patient; n'interrompez pas le client et ne finissez pas ses phrases.
- Confirmez ce que la personne a dit en résumant ou en répétant ses propos et ne faites pas semblant d'avoir compris si vous n'êtes pas certain.
- Adressez-vous directement au client et non à sa personne de soutien.

Personnes présentant un trouble de l'apprentissage

Le terme « trouble de l'apprentissage » englobe divers troubles. Il peut s'agir par exemple de la dyslexie, qui a une incidence sur la façon dont une personne reçoit ou retient l'information. Ce handicap peut se manifester lorsqu'une personne éprouve des difficultés à lire des documents ou à comprendre les renseignements que vous lui fournissez.

Conseils

- Soyez patient – les personnes qui ont des troubles de l'apprentissage ont parfois besoin de plus de temps pour traiter l'information, la comprendre et y réagir.
- Essayez de fournir des renseignements d'une façon qui convient à votre client (par exemple, certaines personnes atteintes de troubles de l'apprentissage trouvent difficile de comprendre les mots écrits, alors que d'autres auront peut-être des problèmes avec les chiffres ou les mathématiques).
- Soyez prêt à reformuler ou à réexpliquer un point d'une autre façon.

Personnes présentant un trouble du développement

Les troubles du développement (par exemple, le syndrome de Down) ou les déficiences intellectuelles peuvent limiter un peu ou énormément la capacité d'une personne à apprendre, à communiquer, à faire des activités physiques de tous les jours et à vivre de façon autonome. Il se peut que vous ne sachiez pas que la personne présente un handicap à moins qu'elle ne vous le dise.

Conseils

- Ne faites pas d'hypothèses sur ce qu'une personne peut faire.
- Utilisez un langage simple.
- Fournissez un seul renseignement à la fois.
- Demandez au client s'il a besoin d'aide pour lire un document ou remplir un formulaire.

Personnes présentant un trouble de santé mentale

Le trouble de santé mentale est un terme large qui englobe de nombreux troubles dont la gravité varie. Les problèmes de santé mentale peuvent nuire à la capacité d'une personne à penser clairement, à se concentrer et à se souvenir. Une personne atteinte d'un trouble de la santé mentale peut souffrir de dépression ou de changements d'humeur soudains, d'anxiété en raison d'une phobie ou d'un trouble panique, ou d'hallucinations.

Vous ne saurez peut-être pas qu'une personne a un trouble de santé mentale, à moins qu'elle ne vous l'indique. Les préjugés et le manque de compréhension sont des obstacles majeurs pour ces personnes.

Conseils

- Si vous avez le sentiment ou si vous savez qu'un client a une déficience mentale, veillez à lui accorder le même respect et la même considération que vous le feriez pour n'importe qui d'autre.
- Montrez-vous confiant, calme et rassurant.
- Respectez l'espace personnel du client.

- Limitez les distractions qui pourraient nuire à la capacité du client à se concentrer et provoquer du stress, comme les bruits, les endroits bondés et les interruptions.

Personnes utilisant un appareil ou accessoire fonctionnel

Un appareil ou accessoire fonctionnel est une aide dont se sert une personne handicapée pour mener ses activités quotidiennes (par exemple un fauteuil roulant, un lecteur d'écran, un appareil auditif, une canne, un ambulateur ou un réservoir d'oxygène).

Conseils

- Ne touchez et ne manipulez pas les appareils et accessoires fonctionnels sans autorisation.
- Ne déplacez ni les appareils et accessoires fonctionnels, ni les équipements (par exemple les cannes ou les ambulateurs) hors de portée du client.
- Informez vos clients des appareils adaptés à leurs besoins (par exemple les téléphones publics avec service ATS, les toilettes accessibles, l'ascenseur) situés dans leur environnement immédiat.

Si votre organisation propose des équipements ou des dispositifs pour aider les clients handicapés à accéder à vos services, assurez-vous que vous et votre personnel savez comment l'utiliser. Il pourrait être utile d'avoir un mode d'emploi ou une feuille d'instructions affichée là où le dispositif est situé ou rangé.

Voici quelques exemples d'appareils ou accessoires fonctionnels que votre organisation peut offrir :

- une aide à la mobilité, comme un fauteuil roulant manuel ou un scooter;
- un ascenseur pour monter ou descendre les personnes utilisant des aides à la mobilité;
- des technologies qui aident les personnes handicapées à communiquer ou à accéder à l'information plus facilement, comme certains logiciels, un système d'amplification ou une ligne téléphonique ATS;
- des kiosques interactifs accessibles, qui peuvent offrir des renseignements ou des services en braille ou des casques d'écoute.

Personnes utilisant des animaux d'assistance

Il existe divers types d'animaux d'assistance qui aident les personnes ayant divers types de handicaps. Les personnes qui ont une perte de vision peuvent avoir recours à un chien-guide. Les animaux peuvent alerter les personnes ayant une perte d'audition en cas de signaux sonores. D'autres animaux d'assistance sont dressés pour alerter une personne d'une crise épileptique imminente ou pour aider les personnes touchées par l'autisme, un trouble de santé mentale, un handicap physique ou d'autres handicaps.

Un animal est un animal d'assistance :

a) s'il peut être facilement reconnu par des indicateurs visuels comme un gilet ou un harnais; ou

b) si son propriétaire fournit des documents provenant d'un professionnel de la santé agréé confirmant qu'il a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

La loi vous oblige à accepter les animaux d'assistance dans la partie de vos locaux qui est accessible au public. Dans les endroits où la loi interdit les animaux d'assistance (par exemple, dans la cuisine d'une école de cuisine), offrez à la personne une autre façon d'accéder à vos biens, services ou installations. Bien que les animaux d'assistance puissent être interdits dans certains endroits, les chiens d'assistance sont autorisés dans les zones où de la nourriture est vendue, servie ou mise en vente

Conseils

- Évitez de toucher ou de distraire un animal d'assistance; ce n'est pas un animal de compagnie, mais un animal en train de travailler, qui doit rester attentif en tout temps.
- Si vous ne savez pas s'il s'agit d'un animal de compagnie ou d'un animal d'assistance, posez la question à votre client.
- Vous pouvez fournir de l'eau à l'animal d'assistance si le client le demande, mais le client a la responsabilité de s'occuper de l'animal et de le superviser.
- Si l'animal d'assistance est interdit par une autre loi, expliquez pourquoi à votre client et proposez-lui d'autres façons de le servir, par exemple en laissant le chien dans un endroit sûr ou en servant le client dans une autre zone où l'animal est autorisé.

Personnes accompagnées d'une personne de soutien

Certaines personnes handicapées sont accompagnées d'une personne de soutien. Il peut s'agir d'un préposé aux services de soutien à la personne rémunéré, d'un intervenant, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami. La personne de soutien peut aider votre client dans divers domaines : communication, mobilité, soins personnels ou accès à vos services.

Admettez les personnes de soutien dans votre lieu de travail ou entreprise. Elles sont autorisées à accéder aux parties de vos locaux qui sont accessibles au public. Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, comme un cinéma, expliquez à l'avance quel sera le montant que les personnes de soutien devront payer.

Conseils

- Si vous ne savez pas laquelle des deux personnes est votre client, observez qui utilise ou demande vos biens, services ou installations, ou posez tout simplement la question.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de soutien.
- Si votre organisation fait payer un droit d'entrée, familiarisez-vous avec la politique concernant le montant que les personnes de soutien doivent payer.

Lorsqu'une personne de soutien est nécessaire

Dans certaines situations, il peut être nécessaire qu'une personne handicapée soit accompagnée par une personne de soutien dans vos locaux. Vous devez discuter avec la personne et évaluer les faits observables avant de déterminer :

- qu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité d'une personne handicapée ou des autres sur les lieux;
- qu'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres sur les lieux.

Dans une telle situation, la personne de soutien n'a pas à payer les droits d'entrée, s'il y en a.

Personnes accédant à vos équipements, services ou installations

Si vous remarquez qu'un client a du mal à accéder à vos équipements, services ou installations, commencez par lui demander comment vous pouvez l'aider.

S'il n'y a pas de solution simple, la question devrait être transmise à un employé du centre de jeu. Vos clients sont la meilleure source d'information en ce qui concerne leurs besoins. Faire preuve de souplesse et d'ouverture aux suggestions vous aidera à créer une bonne expérience client. Il peut y avoir des solutions simples, et les clients seront sûrement heureux que vous leur témoigniez de l'attention et de la considération.

Le handicap et les droits de la personne (brochure 2016)

Le Code des droits de la personne de l'Ontario

Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le *Code*) assure à tous les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination. Le *Code* reconnaît la dignité et la valeur de toute personne en Ontario. Il s'applique aux domaines de l'emploi, du logement, des installations et services, des contrats et de l'adhésion aux syndicats, aux associations commerciales ou aux associations professionnelles.

Au travail, les employés handicapés ont droit aux mêmes chances et aux mêmes avantages sociaux que les personnes qui n'ont pas de handicap. Dans certains cas, les employés handicapés nécessitent des adaptations spéciales ou « accommodements » pour leur permettre d'effectuer les fonctions de leur emploi.

Les clients et les locataires handicapés ont également droit à un traitement égal et à un accès égal aux installations et services, par exemple : les restaurants, les boutiques, les hôtels et les salles de cinéma, ainsi que les immeubles locatifs, les transports publics et les autres lieux publics.

Les fournisseurs d'enseignement public et privé doivent veiller à ce que leurs installations et services soient accessibles, et à ce que des mesures d'adaptation soient offertes aux étudiants handicapés.

Qu'est-ce qu'un handicap?

Le terme « handicap » couvre tout un éventail d'états, de divers degrés, certains visibles et d'autres non. Un handicap peut exister dès la naissance, être causé par un accident ou apparaître avec le temps. Le terme englobe notamment les handicaps physiques, mentaux et d'apprentissage, les troubles mentaux, les troubles visuels ou auditifs, l'épilepsie, la dépendance à la drogue et à l'alcool et les sensibilités environnementales.

En vertu du *Code*, la protection contre la discrimination fondée sur un handicap vise les handicaps passés, présents et perçus. Par exemple, la personne qui est victime de discrimination parce qu'elle a été alcoolique est protégée par le *Code*, de même que la personne dont l'état ne restreint pas ses compétences au travail, mais qui est perçue comme ayant plus de risques que d'autres de souffrir de limitations à l'avenir.

Renverser les obstacles et concevoir inclusivement

Les personnes handicapées sont confrontées à toutes sortes d'obstacles au quotidien. Ces obstacles peuvent être d'ordre physique, comportemental ou systémique. Il est préférable de faire l'effort de cerner les obstacles et de les éliminer volontairement plutôt que d'attendre qu'une plainte soit déposée ou qu'une demande individuelle d'accommodement soit faite pour agir.

Il est par ailleurs plus rentable pour les affaires de repérer les obstacles et de les éliminer. L'entreprise qui élimine les obstacles non seulement répond aux besoins de ses clients ou employés handicapés, mais elle favorise aussi la pleine participation d'autres personnes, comme les personnes âgées et les familles avec des jeunes enfants.

Les employeurs, les syndicats, les propriétaires de logement et les fournisseurs de services peuvent commencer par mener un examen de l'accessibilité de leurs installations, services et procédures, afin de déterminer si des obstacles existent. Un plan d'accessibilité peut être mis en place et des mesures prises dans l'immédiat en vue de commencer à éliminer les obstacles.

Il est également utile d'élaborer une politique en matière d'accessibilité et une procédure de traitement des plaintes. Ces mesures aideront à éliminer les obstacles existants et à éviter d'en créer de nouveaux. Le meilleur moyen de prévenir les obstacles est de prévoir une conception inclusive. Cela signifie que lorsqu'une personne planifie de nouvelles installations, entreprend des rénovations, achète des systèmes informatiques ou du matériel, lance des sites Web, élabore des politiques et procédures, ou offre de nouveaux services, elle devrait faire des choix de conception qui évitent la formation d'obstacles pour les personnes handicapées.

Les obstacles ne sont pas uniquement physiques. Prendre des mesures en vue d'éviter la discrimination fondée sur la capacité physique, c'est-à-dire les attitudes sociales qui dévalorisent et limitent le potentiel des personnes handicapées, aide à promouvoir le respect, la dignité et la pleine participation des personnes handicapées à la vie sociale.

Obligation d'accommodement

Même lorsque les installations et services sont conçus de façon aussi inclusive que possible, il se peut que certaines personnes handicapées aient besoin de mesures d'adaptation particulières pour répondre à leurs besoins individuels. L'obligation de tenir compte des besoins des personnes handicapées, ou obligation d'« accommodement », est une obligation légale qui incombe aux syndicats, propriétaires de logement et fournisseurs de services en vertu du *Code*. L'objectif de cette obligation est d'assurer un accès égal et une participation égale en matière de services, de logement et d'emploi.

L'accommodement est une responsabilité partagée. Toutes les personnes concernées, y compris la personne qui le demande, devraient coopérer au processus, en échangeant des renseignements pertinents et en cherchant de concert les solutions les meilleures.

Il n'existe pas de formule fixe pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Même si certaines mesures d'adaptation, ou accommodements, peuvent satisfaire un grand nombre de personnes, il faut néanmoins tenir compte des besoins individuels chaque fois qu'une demande d'adaptation est déposée. Une solution acceptable dans un cas ne l'est pas forcément dans un autre cas.

Voici quelques exemples de mesures d'adaptation :

- Souplesse accrue dans les heures de travail ou les pauses
- Documents de lecture offerts en d'autres formats (texte numérisé, Braille ou gros caractères)

- Offre de services d'interprétation gestuelle ou de sous-titrage en temps réel pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, pour leur permettre de participer à des réunions
- Installation de portes d'entrée automatiques et adaptation des toilettes dans le lieu de travail ou dans les aires communes d'un condominium pour les rendre accessibles
- Selon les circonstances, restructurer un emploi, recycler un employé ou l'affecter à un autre poste.

Bon nombre d'adaptations sont facilement mises en œuvre et à des coûts minimaux. Dans certains cas, la mise en œuvre immédiate de la meilleure solution résulterait en un « préjudice injustifié » compte tenu du coût ou des exigences en matière de santé et de sécurité. Le devoir demeure de trouver une solution de deuxième choix qui ne causerait pas un préjudice injustifié et de la mettre en œuvre. Les mesures « de deuxième choix » ne devraient être prises qu'en attendant que de meilleures solutions soient mises en place ou instaurées progressivement.

Responsabilités à l'égard des mesures d'adaptation

Pour la personne handicapée :

- Expliquez à votre employeur, syndicat, propriétaire de logement ou fournisseur de services quels sont les besoins liés à votre handicap qu'il doit « accommoder » en ce qui concerne vos fonctions, votre location ou les services fournis
- Fournissez des renseignements expliquant vos besoins liés à votre handicap, y compris des avis médicaux ou des avis d'experts au besoin
- Participez à la recherche de solutions possibles

Pour l'employeur, le syndicat, le propriétaire de logement ou le fournisseur de services :

- Acceptez les demandes d'adaptation provenant d'employés, de locataires et de clients de bonne foi
- Demandez uniquement les renseignements nécessaires pour mettre en œuvre les mesures d'adaptation. Par exemple : vous devez savoir qu'un employé qui a perdu la vue ne peut plus lire des documents imprimés, mais vous n'avez pas besoin de savoir qu'il a le diabète
- Analysez activement les solutions qui répondent aux besoins individuels
- Répondez aux demandes d'adaptation le plus rapidement possible, même si vous devez pour cela mettre en place une solution temporaire en attendant l'élaboration d'une solution à long terme
- Protégez le mieux possible la vie privée de la personne qui demande l'adaptation et respectez sa dignité
- Assumez les coûts de l'adaptation et de toute autre information ou documentation médicale nécessaire (par exemple, notes ou évaluations de médecin, lettre d'établissement des besoins en matière d'accommodement).

Pour de plus amples renseignements

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la [Politique sur le capacitisme et la discrimination fondée sur le handicap](#) et la [Politique sur la prévention de la discrimination fondée sur les troubles mentaux et les dépendances](#) de la Commission ontarienne des droits de la personne. Consultez aussi [Droits de la personne au travail](#) et les autres politiques, directives, rapports et exposés qui portent sur les questions de handicap dans les domaines de l'éducation, de la restauration, du Code du bâtiment, des transports en commun et des personnes âgées.

Pour déposer une plainte, qu'on appelle requête, contactez le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario, aux coordonnées suivantes :

Sans frais : 1-866-598-0322

ATS sans frais : 1-866-607-1240

Site Web : www.hrto.ca