

Changements à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle: Guide de référence rapide

Exigence	En quoi consiste l'ancienne exigence?	Qu'est-ce qui changera à compter du 1 ^{er} juillet 2016?	Quelles mesures mon organisme doit-il prendre?
<p><u>Formation</u> Article 80.49</p>	<p>Former les membres de l'organisme qui travaillent auprès des clients ou créent des politiques et des procédures sur la façon d'interagir avec des personnes ayant différents types de handicaps.</p>	<p>Former tous les membres de l'organisme sur l'accessibilité des services à la clientèle et sur la façon d'interagir avec des personnes ayant différents types de handicaps.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Former tous ses membres</u> sur l'accessibilité des services à la clientèle. • Mettre à jour ses registres de formation. • Mettre à jour sa <u>politique d'accessibilité pour le service à la clientèle</u>. <p>Note:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vous n'avez pas besoin de former les membres de votre organisme qui ont déjà été formés sur l'accessibilité des services à la clientèle. - Vous devez toutefois les informer des changements apportés et les former sur votre nouvelle politique d'accessibilité pour le service à la clientèle.
<p><u>Animaux d'assistance</u> Article 80.47</p>	<p>S'il est difficile de déterminer qu'un animal est un animal d'assistance, il est possible de demander à la personne concernée de produire une lettre d'un médecin ou d'une infirmière attestant que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.</p>	<p>S'il est difficile de déterminer qu'un animal est un animal d'assistance, il est possible de demander à la personne concernée de produire un document délivré par un membre d'une profession de la santé réglementée. Ce document doit attester que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour sa <u>politique d'accessibilité pour le service à la clientèle</u>.

Exigence	En quoi consiste l'ancienne exigence?	Qu'est-ce qui changera à compter du 1 ^{er} juillet 2016?	Quelles mesures mon organisme doit-il prendre?
<p><u>Personnes de soutien</u></p> <p><u>Article 80.47</u></p>	<p>Dans certains cas, un organisme peut exiger la présence d'une personne de soutien auprès d'une personne handicapée pour des raisons de santé ou de sécurité.</p>	<p>Dans certains cas, un organisme peut exiger la présence d'une personne de soutien auprès d'une personne handicapée pour des raisons de santé ou de sécurité.</p> <p>Avant de prendre une décision, l'organisme doit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consulter la personne handicapée concernée pour comprendre ses besoins; • juger des considérations de santé ou de sécurité selon les faits observables; • vérifier s'il n'existe pas d'autres moyens raisonnables de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux. <p>Si l'organisme exige la présence d'une personne de soutien, il doit l'exempter des droits d'entrée, le cas échéant.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour sa <u>politique d'accessibilité pour le service à la clientèle</u>.

Exigence	En quoi consiste l'ancienne exigence?	Qu'est-ce qui changera à compter du 1 ^{er} juillet 2016?	Quelles mesures mon organisme doit-il prendre?
<u>Rétroaction</u> Article 80.50	Fournir aux clients handicapés une façon de donner leur avis sur l'accessibilité du service à la clientèle.	Fournir aux clients handicapés une façon de donner leur avis sur l'accessibilité du service à la clientèle. L'organisme doit voir à ce que son mécanisme de rétroaction soit accessible en prévoyant des formats accessibles et des aides à la communication ou en prenant les dispositions nécessaires pour qu'il soit possible d'obtenir ces formats et aides sur demande.	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour sa <u>politique d'accessibilité pour le service à la clientèle</u>.
Mise par écrit des politiques <u>Article 80.46</u>	Pour les entreprises ou les organismes sans but lucratif comptant 20 employés ou plus , mettre la politique d'accessibilité pour le service à la clientèle par écrit et la fournir aux membres du public sur demande. Les personnes qui demandent à la consulter doivent pouvoir le faire dans un format qui tient compte de leur handicap.	Pour les entreprises ou les organismes sans but lucratif comptant 50 employés ou plus , mettre la politique d'accessibilité pour le service à la clientèle par écrit et la fournir aux membres du public sur demande. L'organisme peut l'afficher à la vue du public ou sur son site Web. Les personnes qui demandent à la consulter doivent pouvoir le faire dans un format accessible ou avec une aide à la communication.	Si vous êtes une entreprise ou un organisme sans but lucratif comptant entre 20 et 49 employés : <ul style="list-style-type: none"> vous n'avez plus l'obligation de mettre votre politique d'accessibilité pour le service à la clientèle par écrit, ni de la mettre à la disposition du public; la soumission d'un <u>rapport de conformité sur l'accessibilité</u> avant la date limite demeure obligatoire. Si vous êtes un organisme du secteur public : <ul style="list-style-type: none"> l'obligation de mettre votre <u>politique d'accessibilité pour le service à la clientèle</u> par écrit et de la mettre à la disposition du public s'applique toujours.

Pour en savoir plus sur ces changements, consultez le site ontario.ca/accessibilite.