

La présente politique est accessible à l'adresse [www.oiprd.on.ca/fr/](http://www.oiprd.on.ca/fr/). Pour l'obtenir dans un autre format ou en version papier, appelez le Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police (BDIEP), au 1 877 411-4773 (sans frais), au 416 246-7071 (appel local) ou au 1 877 414-4773 (ATS), ou écrivez à [OIPRD@ontario.ca](mailto:OIPRD@ontario.ca).

### 1. Déclaration d'engagement

Le BDIEP s'engage à offrir, pour ses services et documents, des mesures d'adaptation aux personnes ayant un handicap reconnu aux termes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et du *Code des droits de la personne de l'Ontario (Code)*. Ces mesures seront offertes dans le respect des principes de dignité et d'inclusion et tiendront compte des besoins de la personne qui en fait la demande. Le BDIEP travaillera de façon collaborative et respectueuse avec tous les intervenants du processus d'adaptation.

Le BDIEP est déterminé à traiter chaque personne de manière à ce qu'elle conserve sa dignité et son indépendance. Il croit à l'intégration et à l'égalité des chances. Il s'engage à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées, en évitant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en remplissant les exigences en la matière prévues dans la *LAPHO*.

### 2. Définitions

Le paragraphe 10 (1) du Code<sup>1</sup> et l'article 2 de la partie I de la *LAPHO*<sup>2</sup> définissent ainsi le terme « **handicap** » :

a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou

une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;

b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;

c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;

d) un trouble mental;

e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

**Obligation d'adaptation** : Obligation légale de régler ou de corriger une situation discriminatoire par des mesures d'adaptation raisonnables. Cette obligation s'enchaîne dans celle plus générale d'éviter la discrimination. Pour s'en acquitter, l'organisme doit fournir des mesures d'adaptation en respectant les principes généraux de dignité, d'intégration et de pleine participation et en tenant compte des besoins de la personne qui les demande. Les organismes qui ont cette obligation ne sont tenus d'offrir que des « mesures d'adaptation raisonnables », et uniquement dans la mesure où ils ne subissent pas eux-mêmes un préjudice injustifié.

**Préjudice injustifié** : Selon le Code, les organismes doivent offrir des mesures d'adaptation aux personnes handicapées, mais sans subir eux-mêmes un préjudice injustifié. Il n'y a que trois critères à prendre en compte pour déterminer si une mesure constitue un préjudice injustifié : le coût, les sources extérieures de financement et les exigences en matière de santé et de sécurité. La preuve démontrant qu'un préjudice est injustifié doit être objective, véritable, directe et, pour le coût, quantifiable.

### 3. Objet

La présente politique vise à garantir que les services du BDIEP sont accessibles à tous, y compris les personnes handicapées, de sorte que chacun puisse participer pleinement au processus de traitement des plaintes du public. Le BDIEP reconnaît que

dans le cadre d'un engagement opérationnel à offrir des mesures d'adaptation, un organisme peut devoir « prendre [des] mesures concrètes pour faire en sorte que les groupes défavorisés bénéficient d'une manière égale des services offerts à la population en général, [principe qui] est largement accepté dans le domaine des droits de la personne »<sup>3</sup>.

## **4. Application**

Le personnel du BDIEP communiquera avec la population par des méthodes qui permettent aux personnes handicapées de demander, de recevoir et d'utiliser des documents dans des formats accessibles. Le BDIEP veillera à ce que ses processus pour recevoir des commentaires et y répondre soient accessibles aux personnes handicapées, et avisera la population de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication sur son site Web.

## **5. Demande d'adaptation**

Le BDIEP doit fournir aux personnes handicapées, rapidement et en tenant compte de leurs besoins d'accessibilité individuels, des formats accessibles et des aides à la communication, ou faire en sorte que de tels formats et aides leur soient offerts. Il convient de noter que le BDIEP n'a pas tous les types de formats ou d'aides sur place ou en réserve. Certains services pourraient prendre plus de temps à obtenir. Toutefois, il tiendra les personnes concernées au courant de l'état de leur demande. Les formats accessibles et substituts seront offerts gratuitement.

Le BDIEP consultera l'auteur de la demande pour déterminer si le format accessible ou l'aide à la communication qu'il propose, dans des limites raisonnables, lui convient.

Il prendra des mesures raisonnables pour tenir compte des besoins des personnes

Pour demander une mesure d'adaptation avant une discussion avec le personnel du BDIEP, communiquez avec la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'information sur les mesures d'adaptation, aux coordonnées suivantes :

- Appel sans frais : 1 877 411-4773

- Appel local : 416 246-7071
- ATS : 1 877 414-4773 (demander à la ou au réceptionniste de vous mettre en communication)
- Adresse postale : 655, rue Bay, 10<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M7A 2T4
- Courriel : [OIPRD.Accommodation@ontario.ca](mailto:OIPRD.Accommodation@ontario.ca)

Dans le courriel ou la lettre, indiquez clairement qu'il s'agit d'une **demande d'adaptation**.

La coordonnatrice ou le coordonnateur de l'information sur les mesures d'adaptation informera la coordonnatrice ou le coordonnateur des cas ou l'enquêteuse ou l'enquêteur chargé de votre plainte.

## **6. Protection de la vie privée et confidentialité**

Le BDIEP reconnaît que les demandes d'adaptation peuvent exiger la communication de renseignements confidentiels, sensibles et personnels. Il protégera la confidentialité des renseignements communiqués dans le cadre d'une demande d'adaptation et ne divulguera ces renseignements qu'avec le consentement de l'auteur de la demande. Le BDIEP est assujéti à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)* et doit respecter les ordonnances juridiques exigeant la production de documents dans certaines circonstances.

Si vous êtes accompagné d'une personne de soutien, elle pourrait devoir signer une entente de confidentialité, et son rôle devra être établi à l'avance d'un commun accord.

## **7. Exemples de mesures d'adaptation**

**Langage des signes** : Le BDIEP retiendra, à ses frais, les services d'un interprète en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ), au besoin. Comme il faut compter entre deux semaines et un mois pour obtenir les services d'un interprète, la demande doit être faite le plus tôt possible.

**Langue** : Le BDIEP offre des services en anglais et en français. La réponse à une plainte sera donnée en anglais ou en français, selon la langue dans laquelle la plainte a été déposée. Toute partie ayant besoin de l'aide d'un interprète pour déposer une plainte dans une langue autre que le français, l'anglais, l'ASL ou la LSQ doit en engager un à ses frais.

**Format substitut** : Le BDIEP peut fournir des documents et des rapports dans divers formats, sur demande, notamment en gros caractères, en braille ou dans un autre format raisonnable.

**Accessibilité pour les personnes en fauteuil roulant** : Les bureaux du BDIEP sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

**Animal d'assistance** : Le BDIEP accepte les animaux d'assistance dans ses locaux. Lorsqu'il est difficile de déterminer si un animal est un animal d'assistance, le personnel peut exiger un document (lettre, formulaire, etc.) produit par un membre d'une profession de la santé réglementée qui confirme que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

Un animal d'assistance est facilement identifiable à vue lorsqu'il porte un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

On entend par « membre d'une profession de la santé réglementée » une personne membre de l'un des ordres suivants :

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

**Personne de soutien** : Si vous devez être accompagné d'une personne de soutien, vous n'avez pas à justifier sa présence. Il vous suffit de dire que vous avez besoin de l'aide de cette personne.

**Espace fermé** : Si, en raison de votre handicap, il vous est vraiment difficile de vous trouver dans une pièce fermée, vous n'avez pas à informer le BDIEP de votre phobie. Soyez toutefois précis quant à vos préférences, par exemple, en disant quelque chose comme « J'aimerais être dans une salle plus grande, avec la porte ouverte. »

**Parole** : Si votre handicap fait en sorte que vous avez de la difficulté à comprendre ce qui est dit, les options suivantes s'offrent à vous :

Être accompagné d'une personne de soutien (qui pourrait avoir à signer une entente de confidentialité);

Demander à l'employé du BDIEP de parler lentement;

Demander à l'employé du BDIEP ou à votre personne de soutien de noter quelques-uns des points clés des discussions.

**Lecture** : Si votre handicap fait en sorte que vous avez de la difficulté à lire ou à comprendre des documents papier, vous pouvez demander à ce que les documents vous soient lus et expliqués par la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'information sur les mesures d'adaptation.

**Problèmes organisationnels** : Si votre handicap est associé à des problèmes d'organisation, vous pouvez demander de l'aide pour rassembler les documents dans un ordre qui vous facilitera les choses.

**Formats substitués et appareils et accessoires fonctionnels** : Le BDIEP offre plusieurs autres façons de communiquer avec lui, notamment par téléphone, par courriel et par ATS. Si nécessaire, des modes substitués de prestation de services peuvent être employés selon les besoins individuels.

**Notez qu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive et que le caractère raisonnable des mesures d'adaptation sera déterminé au cas par cas.**

## **8. Formation**

Le personnel du BDIEP suit une formation continue sur la diversité, l'inclusion et l'accessibilité. Cette formation porte entre autres sur la prise en compte des besoins des personnes handicapées, l'importance d'accueillir la diversité, et l'adoption de pratiques inclusives, et vise à faire en sorte que le personnel comprenne les exigences de la *LAPHO*.

## **9. Avis de perturbation temporaire des services**

Les perturbations des services habituels seront communiquées, avec l'information sur les options de rechange, comme suit :

- Avis sur les portes d'entrée;
- Messages téléphoniques automatiques;
- Site Web.

En cas de perturbation non planifiée, des solutions seront mises en place pour répondre aux besoins des personnes handicapées et leur permettre de recevoir autrement les services.

## **10. Engagement relatif à la discrimination fondée sur la capacité physique.**

Le BDIEP s'engage à créer un milieu de travail inclusif et un climat de services où les différences et la diversité de son personnel et de la population qu'il sert sont acceptées et reconnues.

À cette fin, il :

1. assure la mise en place de pratiques et de processus de communication, en milieu de travail et dans la prestation des services à la population, qui ne reflètent ni ne perpétuent la discrimination fondée sur la capacité physique ou des idées

d'exclusion susceptibles de promouvoir, de favoriser ou de consacrer, directement ou indirectement, un traitement différent des personnes handicapées;

2. met en place et maintient des politiques d'embauche, de promotion et d'emploi qui favoriseront un environnement de travail inclusif, dans lequel les personnes handicapées peuvent offrir leur entière participation et contribution;
3. veille à ce que les services aux personnes handicapées soient fournis d'une manière respectueuse qui élimine les obstacles aux services, y compris les pratiques ou attitudes discriminatoires fondées sur la capacité physique.

Le BDIEP prendra les mesures suivantes :

1. Tenir à jour et appliquer sa politique sur les mesures d'adaptation.
2. Veiller à ce que sa politique sur les mesures d'adaptation et sa déclaration d'engagement relatif à la discrimination fondée sur la capacité physique soient accessibles sur son site Web public.
3. Inclure sa politique sur les mesures d'adaptation et son plan pluriannuel d'accessibilité dans les documents d'information à l'intention des nouveaux employés.
4. Offrir régulièrement et de façon continue des formations aux employés sur des questions liées à l'accès, à l'adaptation et à la discrimination fondée sur la capacité physique.
5. Donner aux auteurs des plaintes la possibilité de dire si les services qu'ils ont reçus ont été fournis de façon respectueuse et adaptée à leurs besoins, et si les besoins liés à leur handicap ont été adéquatement pris en compte dans la prestation des services.
6. Examiner chaque année les commentaires des clients sur la prestation des services de lutte contre la discrimination fondée sur la capacité physique et d'adaptation aux handicaps.



7. Effectuer un sondage annuel auprès des employés pour savoir ce qu'ils pensent de la prise en compte des besoins liés aux handicaps en milieu de travail et de la conformité à la présente politique.

## **11. Déclaration d'engagement relatif à la discrimination fondée sur la capacité physique**

La présente déclaration énonce l'engagement du BDIEP relativement à l'adoption d'une approche proactive pour créer un milieu de travail et un climat de services inclusifs pour les personnes handicapées.

L'expression « discrimination fondée sur la capacité physique » est utilisée pour parler des communications, actions et pratiques discriminatoires envers les personnes handicapées. Cette forme de discrimination peut être individuelle ou systémique.

Par la présente déclaration d'engagement, qui s'ajoute à la politique sur les mesures d'adaptation du BDIEP, ce dernier s'engage à faire changer les comportements consistant à traiter différemment les personnes handicapées dans les communications, les politiques et les pratiques en milieu de travail et dans la prestation des services.

Dans le cadre de son engagement à lutter contre la discrimination fondée sur la capacité physique au travail et dans la prestation des services, le BDIEP reconnaît que les personnes handicapées sont les mieux placées pour parler des besoins liés à leur handicap, s'ils en ont.

## **12. Commentaires**

Le BDIEP veut savoir ce que vous pensez de son service à la clientèle accessible. Vos commentaires l'aideront à recenser les obstacles, à répondre aux préoccupations et à améliorer la prestation de ses services destinés à la population diversifiée de l'Ontario.

Faites parvenir vos commentaires aux coordonnées suivantes :

Courriel : [OIPRD.Accommodation@ontario.ca](mailto:OIPRD.Accommodation@ontario.ca)

Appel sans frais : 1 877 411-4773

Appel local : 416 246-7071

ATS : 1 877 414-4773

Télécopieur, numéro sans frais : 1 877 415-4773

Télécopieur, numéro local : 416 327-8332

Le BDIEP veillera à ce que son processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en offrant des formats accessibles et des aides à la communication ou en faisant en sorte que de tels formats et aides soient offerts, sur demande.

## **13. Coordonnées**

### **Coordonnatrice ou coordonnateur de l'information sur les mesures d'adaptation Bureau du directeur indépendant de l'examen de la police**

655, rue Bay, 10<sup>e</sup> étage

Toronto (Ontario)

M7A 2T4

Appel sans frais : 1 877 411-4773

Appel local : 416 246-7071

ATS : 1 877 414-4773

Télécopieur, numéro sans frais : 1 877 415-4773

Télécopieur, numéro local : 416 327-8332

---

<sup>1</sup> *Code des droits de la personne* de l'Ontario, en ligne : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90h19>.

<sup>2</sup> *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, en ligne : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>.

<sup>3</sup> *Eldridge c. Colombie-Britannique (Procureur général)*, [1997] 3 R.C.S. 624, par. 78, en ligne : <https://scc-csc.lexum.com/scc-csc/scc-csc/fr/item/1552/index.do>.