

# Université de Hearst

## Politique sur les normes d'accessibilité aux services à la clientèle\*

### VUE D'ENSEMBLE

La mission, la vision et les valeurs de l'Université de Hearst (« l'Université ») l'engagent à assurer l'égalité et l'accessibilité. Pour faire avancer cette mission, l'Université s'engage à assurer l'accès égal à ses biens et services et à se conformer aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle : Règlement de l'Ontario 429/07* et à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

### OBJECTIF

L'Université de Hearst s'engage à offrir des biens et services aux membres du corps étudiant, du corps professoral, du personnel et autres utilisateurs ou utilisatrices d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes ayant un handicap. L'Université s'engage à faire des efforts raisonnables pour offrir une chance égale aux personnes ayant un handicap d'avoir accès à ses biens et services de façon intégrée et, dans la mesure du possible, sans adaptation, à moins que des mesures de rechange s'imposent. Les politiques actuelles seront mises en application en accord et en conformité avec les exigences juridiques, y compris les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

### CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique aux membres du corps étudiant, du corps professoral, du personnel, aux personnes de soutien et autres utilisateurs ou utilisatrices des services de l'Université. Celle-ci prendra des mesures raisonnables pour s'assurer que la Politique ainsi que les principes et engagements pertinents sont respectés.

### DÉFINITIONS

Les définitions ci-dessous s'appliquent à la présente politique.

« Handicap » - Pour ce terme, la LAPHO se sert de la définition employée dans le Code des droits de la personne de l'Ontario. « Handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- i. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement 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;
- ii. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;

- iii. 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;
- iv. un trouble mental;
- v. 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.

« Chien-guide » s'entend au sens de « chien d'aveugle » à l'article 1 de la Loi sur les droits des aveugles.

« Animal d'assistance » signifie un animal d'assistance pour une personne ayant un handicap dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- b) la personne fournit une lettre d'un médecin, d'un infirmier ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

« Personne de soutien », relativement à une personne ayant un handicap, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

## ÉNONCÉ DE POLITIQUE

### 1. Communication avec les personnes ayant un handicap

- 1.1 En communiquant avec une personne ayant un handicap, l'Université tiendra compte de son handicap.

### 2. Appareils et accessoires fonctionnels

- 2.1 Quand une personne ayant un handicap a besoin d'appareils et accessoires fonctionnels pour accéder à des programmes, biens et services de l'Université, elle est autorisée à les utiliser. Si l'Université en dispose, elle les fournira afin que les personnes ayant un handicap puissent accéder à ses programmes, biens et services sur place quand elles participent à des activités universitaires.

### 3. Chiens-guides et animaux d'assistance

- 3.1 Quand une personne ayant un handicap est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, l'Université autorisera la personne à entrer dans les lieux avec l'animal et à le garder avec elle, à moins que la loi n'exclue l'animal des lieux.
- 3.2 Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, l'Université prendra d'autres mesures pour permettre à la personne ayant un handicap d'obtenir des biens ou services, de les utiliser ou d'en tirer profit.

#### 4. Personnes de soutien

- 4.1 Quand une personne ayant un handicap est accompagnée d'une personne de soutien, l'Université veillera à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne ayant un handicap ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.
- 4.2 L'Université pourra exiger que la personne ayant un handicap soit accompagnée d'une personne de soutien sur les lieux si la présence d'une telle personne est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne ayant un handicap elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.
- 4.3 S'il y a des frais pour des programmes, biens et services annoncés ou promus par l'Université, celle-ci veillera à ce qu'un avis du prix payable à l'égard de la personne de soutien soit donné à l'avance.

#### 5. Perturbation des services

- 5.1 En cas de perturbation d'installations ou de services particuliers dont les personnes ayant un handicap se servent normalement pour obtenir ses biens ou services, l'Université en informera le public en affichant les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles le cas échéant.
- 5.2 L'avis sera affiché dans un endroit bien en vue dans l'Université ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.
- 5.3 Si la perturbation est prévue, l'Université donnera un préavis raisonnable. Si la perturbation est imprévue, l'avis sera donné le plus rapidement possible.

#### 6. Formation

- 6.1 L'Université assurera la formation des membres du corps professoral, du personnel, des bénévoles et des autres personnes qui transigent avec le public en son nom, ainsi que celles engagées dans l'élaboration des politiques, pratiques et procédures pour assurer l'accessibilité des services à la clientèle.
- 6.2 L'Université tiendra des registres de la formation fournie, y compris les dates et le nombre de participantes et de participants.
- 6.3 La formation sera offerte sous diverses formes afin que les membres du corps professoral, le personnel, les bénévoles et autres demeurent au courant des changements survenus dans les politiques, pratiques et procédures pour assurer l'accessibilité des services à la clientèle. Les nouveaux membres du corps professoral, du personnel ainsi que les bénévoles et autres recevront la formation dès que possible après leur entrée en fonction.
- 6.4 La formation portera sur les sujets suivants :
  - 6.4.1 Comment agir et communiquer avec des personnes en tenant compte de leur handicap;
  - 6.4.2 Comment agir avec des personnes ayant un handicap qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou ont besoin d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien pour accéder aux biens ou services;

- 6.4.3 Comment utiliser le matériel ou les dispositifs disponibles à l'Université ou fournis par elle qui peuvent faciliter la prestation de biens et services;
- 6.4.4 Que faire quand une personne ayant un handicap éprouve de la difficulté à accéder aux programmes, biens et services de l'Université.

## 7. Processus de rétroaction

- 7.1 L'Université est heureuse et reconnaissante de recevoir les observations des intéressé-e-s au sujet de la façon dont elle fournit ses biens et services et dont ceux-ci répondent aux besoins de sa population étudiante, de son corps professoral, de son personnel, des personnes de soutien et des autres utilisateurs et utilisatrices.
- 7.2 Les observations touchant la façon dont l'Université fournit ses biens et services aux personnes ayant un handicap peuvent être communiquées en personne, par téléphone ou par écrit ou encore par un texte électronique livré par courrier électronique ou par un autre moyen.
- 7.3 Toutes les observations concernant la population étudiante, le corps professoral, le personnel, les personnes de soutien et les autres utilisateurs ou utilisatrices seront transmises au vice-recteur ou à la vice-rectrice.
- 7.4 Les observations resteront confidentielles et seront examinées afin de préciser des moyens éventuels pour l'amélioration des services. Dans la plupart des cas, les personnes recevront une réponse à leurs observations dans un délai de quinze jours ouvrables.
- 7.5 Les plaintes seront traitées en suivant le processus approprié.

## 8. Avis de disponibilité des documents

- 8.1 Ce document et d'autres politiques et pratiques touchant la prestation de biens et services à des personnes ayant un handicap seront diffusés par diverses méthodes afin que le public soit au courant de leur existence.
- 8.2 Ces documents seront fournis sur demande dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.

\* La politique de l'Université Laurentienne a servi de modèle pour la préparation de la politique de l'Université de Hearst.

**Politique adoptée par le Conseil des gouverneur-e-s le 30 mars 2010  
et révisée par le Conseil des gouverneur-e-s le 9 octobre 2012.**