

Accessibilité et LAPHO

À SP Canada, nous prenons très au sérieux nos responsabilités au chapitre de l'accessibilité. Les bénévoles et les membres du personnel à l'œuvre en Ontario doivent suivre une formation axée sur l'accessibilité et confirmer leur compréhension de la police adoptée par SP Canada en matière d'accessibilité et de service à la clientèle.

À la fin du présent document, vous trouverez un lien menant à un module de formation portant sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, offert gratuitement sur la plateforme éducative consacrée à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Il s'agit d'une ressource que nous recommandons à l'ensemble des bénévoles, car celle-ci présente de manière complète les exigences auxquelles notre organisme doit se conformer pour offrir un service à la clientèle accessible aux personnes qui ont des incapacités. Veuillez noter que le module de formation dont il est ici question devrait vous prendre de 30 à 40 minutes.

L'un des principaux objectifs de SP Canada est de tisser des liens avec les personnes qui vivent avec la sclérose en plaques ainsi que d'interagir avec ces dernières. Nous devons prendre en compte les besoins de ces gens, de même que les besoins des autres personnes en situation de handicap avec qui nous interagissons : membres du personnel, bénévoles, participants et participantes à nos événements, donateurs et donatrices, et grand public. L'accessibilité pour tous et toutes est essentielle à l'accomplissement de notre mission.

Nous avons le désir et l'obligation de prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour répondre aux besoins des personnes qui ont des incapacités, sauf si cela crée une « contrainte excessive ». Dans tous les cas, il importe de coopérer avec les gens en vue de trouver des solutions réalistes.

Tous les membres du personnel et les bénévoles doivent avoir une bonne compréhension des modalités de notre [Politique relative aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#).

Les besoins en matière d'adaptation ou d'accommodement en cas de handicap varient d'une personne à l'autre – ce qui convient à quelqu'un ne constitue pas forcément une solution pour une autre personne. Dans certains cas, les besoins d'une même personne peuvent varier, notamment si cette dernière est aux prises avec la sclérose en plaques, affection dont les symptômes peuvent changer d'un jour à l'autre.

Vous trouverez ci-après la description d'un certain nombre d'applications pratiques des politiques axées sur l'accessibilité dont il est question dans le présent document.

Appareils et accessoires fonctionnels

- Tous les lieux où nous menons nos activités – qu’il s’agisse des sites où se déroulent nos événements, des locaux occupés par nos bureaux, des lieux de rencontre de nos groupes de soutien, etc. – doivent être accessibles.
- Il importe de s’assurer que les allées sont suffisamment larges pour permettre aux personnes utilisant un déambulateur ou un fauteuil roulant de circuler.
- Éliminez tout ce qui constitue un risque de trébuchement, y compris les débris et les fils ou câbles pouvant faire obstacle. Dégagez les couloirs de sorte que rien ne puisse gêner le passage.
- Ne touchez pas aux appareils ou accessoires fonctionnels des gens sans avoir demandé à ces derniers la permission de le faire.

Communications

- Voyez avec les gens quelle serait la meilleure façon de leur communiquer de l’information : lire l’information à haute voix, fournir un fichier électronique ou un document imprimé avec une police de caractères de grande taille, etc. Les gens savent eux-mêmes ce qui leur convient le plus.
- Il importe de concevoir les fiches d’information, les dépliants, les courriels et tous les autres outils de communication en tenant compte des déficiences visuelles que peuvent présenter certaines personnes. Le recours à des polices de caractères claires et contrastées ainsi qu’à des images ou à des pictogrammes peut accroître la portée de nos messages.
- Lorsque vous parlez à une personne qui se déplace en fauteuil roulant, essayez de vous asseoir de sorte que vous puissiez lui parler à hauteur de regard.
- Envisagez de proposer la version imprimée d’une présentation visuelle ou de faire appel à quelqu’un qui fera une « interprétation chuchotée ».
- Lors d’une présentation visuelle, évitez de dire « Comme vous pouvez le voir sur cette diapositive... » ou d’utiliser une formule semblable. Vous n’avez pas non plus à lire mot à mot le contenu de la présentation; essayez de reformuler le message tout au long de celle-ci.
- En présence d’une personne ayant une déficience auditive, assurez-vous de lui parler dans un espace adéquatement éclairé, faites de votre mieux pour réduire les bruits environnants et placez-vous en face de la personne de sorte que cette dernière puisse suivre les mouvements de vos lèvres. Éloignez vos mains de votre visage.

Animaux d’assistance

- Les personnes accompagnées d’un animal d’assistance sont les bienvenues dans le cadre de tous les événements et activités de SP Canada.
- Les animaux d’assistance ne sont pas des animaux de compagnie : en fait, ils sont là pour accomplir un travail. Ne flattez pas les animaux d’assistance et ne leur parlez pas, car cela pourrait les distraire et les empêcher de remplir leur rôle.

Personnes de soutien

- Les personnes de soutien peuvent être des proches aidants et aidantes, des interprètes ou des personnes chargées d'apporter une assistance. Une personne de soutien assiste une personne qui a des incapacités, mais toutes deux ne font pas qu'une. Par conséquent, vous devez adresser vos questions directement à la personne en situation de handicap et non à celle qui l'accompagne. Dans le doute, demandez à ces deux personnes ce qui conviendrait le plus.

Avis de perturbation temporaire

- En cas de perturbation fortuite ou non planifiée de nos services (p. ex. fermeture des locaux de l'un de nos bureaux en raison de conditions météorologiques difficiles), nous sommes tenus de faire parvenir un avis de perturbation temporaire aux gens que cela pourrait concerner : participants et participantes à l'un de nos événements ou programmes, et personnes que nous recevons dans nos locaux.
- L'avis en question devrait indiquer les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui seront proposés, le cas échéant.

Autres conseils

- Ne faites pas de suppositions à propos des besoins d'une personne – informez-vous plutôt auprès de celle-ci à ce sujet.
- Si vous êtes en présence d'une personne ayant une incapacité visuelle, ne saisissez pas son bras pour la guider avant de lui en avoir demandé la permission. Cette dernière pourrait simplement avoir besoin que vous lui donniez des indications verbales ou que vous marchiez à ses côtés.
- Si une personne a besoin de mesures d'adaptation, demandez à obtenir l'information nécessaire, sans plus. Tout ce qu'il vous faut savoir est que, par exemple, la personne avec qui vous interagissez doit pouvoir accéder à de l'information présentée en gros caractères. Vous n'avez pas à connaître la nature du trouble de santé sous-jacent.
- En tout temps, il importe que nous respections la dignité et l'autonomie des personnes avec qui nous interagissons.

L'approche à adopter en matière d'accessibilité consiste à collaborer avec les personnes qui ont des incapacités. Nous devons demander à ces personnes quels sont leurs besoins et, avec leur collaboration, déterminer les mesures d'adaptation qui leur conviendrait le plus.

Pour suivre la formation gratuite en matière d'accessibilité, veuillez cliquer [ici](#).

Code des droits de la personne de l'Ontario

- Le Code des droits de la personne de l'Ontario assure à tous et à toutes les mêmes droits et les mêmes chances, sans discrimination.

MS|SP Canada

- Pour en savoir davantage sur les modalités de ce texte de loi en ce qui a trait aux personnes en situation de handicap, veuillez cliquer sur le lien suivant :
https://www3.ohrc.on.ca/sites/default/files/Disability%20and%20Human%20Rights%20brochure_revised_2016_French_accessible.pdf.

Pour nous faire part de vos commentaires ou demander de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec nous :

Téléphone : 1 800 268-7582

Courriel : benevolat@scleroseenplaques.ca