

Formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Partie 1. Introduction

Bienvenue à la formation portant sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Nous vous montrerons comment le Code s'applique aux personnes handicapées et comment votre organisation doit tenir compte de leurs besoins.

Nous appellerons le Code des droits de la personne de l'Ontario « le Code », la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, « la LAPHO » et le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, « le RNAI ». Il s'agit de lois auxquelles vous devez vous conformer.

Le présent module décrit les droits et responsabilités de votre organisation en vertu du Code et des normes de la LAPHO, ainsi que la façon dont ceux-ci se complètent. Le RNAI afférent à la LAPHO exige que vous receviez une formation sur le Code et sur la façon dont il aide les personnes handicapées. Ce module vous procure cette formation.

Le Code a la primauté. Cela signifie que les lois ontariennes (à quelques exceptions près) doivent suivre le Code. Il a pour but d'assurer à tous les mêmes droits afin de créer un climat de respect où chacun se sent partie intégrante de la collectivité et apte à y contribuer pleinement. Conformément au Code, les personnes handicapées ont droit à un traitement égal sans discrimination en matière de lieu de travail, de logement et de services, et leurs besoins doivent être pris en compte.

La LAPHO a pour but de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025, en prévenant et en éliminant les obstacles afin que les personnes handicapées puissent s'intégrer pleinement à la collectivité.

Dans le cadre de la LAPHO, le Gouvernement de l'Ontario élabore et met en application des normes d'accessibilité obligatoires à l'échelle provinciale, dans les principales sphères de la vie quotidienne. La Norme pour les services à la clientèle constitue le premier règlement afférent à la LAPHO. Les prochaines normes portent sur l'information et les communications, l'emploi, le transport et la conception des lieux publics, et sont contenues dans un seul et même règlement appelé le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, ou le RNAI.

Le Code et la LAPHO se complètent de diverses façons, en vue de promouvoir l'égalité et l'accessibilité.

Formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Le Code a la primauté. En cas de conflit, il prévaut sur la LAPHO et sur toute autre loi provinciale. En fait, la LAPHO stipule qu'en cas de conflit entre elle et toute autre loi ou tout autre règlement, la loi offrant le plus haut niveau d'accessibilité prévaut.

Le Code et la LAPHO sont tous deux des lois provinciales et partagent la même définition du terme « handicap ». Ils ne s'appliquent pas au gouvernement fédéral et aux organismes réglementés par celui-ci comme les banques, les lignes aériennes et les compagnies de transport interprovincial. Ceux-ci sont visés par la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Même si le Code et la LAPHO se complètent, ils comportent certaines différences importantes. En vertu du Code, les organisations doivent tenir compte des besoins des personnes handicapées. Cela pourrait vouloir dire qu'elles doivent réagir de façon personnalisée à une demande d'adaptation. Le Code s'applique à toutes les organisations de l'Ontario, quel qu'en soit le type ou la taille. Cela inclut les organisations exploitées par leurs propriétaires et ne comptant aucun employé, de même que les bénévoles et les travailleurs non rémunérés.

La LAPHO établit des normes d'accessibilité auxquelles les organisations doivent se conformer. Les principes du Code relatifs aux droits de la personne contribuent à orienter la mise en application des normes de la LAPHO. Les normes de la LAPHO s'appliquent à toutes les organisations (publiques, privées ou sans but lucratif) comptant un ou plusieurs employés, en Ontario. Les exigences varient en fonction du type et de la taille de l'organisation en question.

Les normes de la LAPHO ne limitent ni ne remplacent les exigences du Code ou de toute autre loi. La conformité d'une organisation aux normes de la LAPHO ne garantit ni sa conformité aux exigences du Code ni l'absence de plaintes relatives aux droits de la personne, mais elle peut diminuer le risque de recevoir de telles plaintes.

Formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Partie 2. Le Code

Le Code protège les droits de la personne et assure à tous un traitement égal et sans discrimination en matière d'emploi, de logement et de services. Il stipule que les employeurs, les locateurs et les fournisseurs de services doivent tenir compte des besoins des personnes handicapées à moins qu'ils ne puissent le faire sans subir eux-mêmes un préjudice injustifié.

Les employeurs doivent tenir compte des besoins de leurs employés lorsqu'ils ne peuvent s'acquitter de leurs fonctions en raison d'un handicap. Par exemple, supposons qu'un employé dont la vue est faible doive travailler à l'ordinateur. Tenir compte de ses besoins pourrait signifier lui fournir une technologie informatique appropriée.

Tenir compte des besoins signifie ne pas refuser d'offrir un emploi ou des services dès le départ, si ces besoins peuvent être pris en compte, à moins de devoir subir soi-même un préjudice injustifié. Une organisation pourrait avoir à modifier ses politiques et pratiques ou la formation de son personnel pour éviter toute forme de discrimination.

Le Code ne vise pas à punir qui que ce soit. En cas de discrimination, il a pour but de faire remédier à la situation afin que la personne handicapée ait les mêmes chances que les autres. Le Code encourage la formation et la collaboration avec les organisations afin qu'elles apportent les changements nécessaires pour éviter la discrimination et le harcèlement.

Bon nombre de personnes croient que les handicaps sont des handicaps physiques visibles comme dans le cas d'une personne en fauteuil roulant. Cependant, les handicaps ne sont pas tous visibles et il est impossible de savoir sans équivoque si une personne a un handicap ou non.

Selon le Code, les handicaps peuvent inclure des limitations physiques, un trouble mental, un trouble cognitif ou intellectuel, une difficulté d'apprentissage ou une incapacité auditive ou visuelle. Ils comprennent également l'épilepsie, les toxicomanies, les sensibilités à des facteurs environnementaux et les lésions subies au travail.

Le Code protège les gens contre la discrimination et le harcèlement en raison d'un handicap antérieur, actuel ou présumé.

Un handicap ne constitue pas un obstacle en soi, mais il peut exister des obstacles qui excluent les personnes handicapées comme un obstacle physique ou systémique, ou lié à l'information, aux communications ou aux attitudes.

Les obstacles à l'accessibilité empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la vie sociale et économique de nos collectivités.

Les obstacles physiques incluent, entre autres, la présence d'un escalier sans rampe ni ascenseur.

Les obstacles liés à l'information et aux communications, comme l'utilisation de termes flous ou de trop petits caractères, peut faire en sorte que les personnes handicapées aient de la difficulté à recevoir ou à fournir de l'information.

Formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Les obstacles systémiques peuvent résulter de stéréotypes ou de pratiques établies, comme un horaire de travail inflexible qui ne coïncide pas avec les horaires des services de transport adapté.

Et certaines attitudes peuvent constituer le plus gros obstacle. La discrimination fondée sur la capacité physique est la tendance à considérer les personnes handicapées comme ayant moins de valeur que les autres, à sous-estimer leur potentiel ou à les exclure de la prise de décisions à leur égard.

Les organisations devraient tâcher de repérer et d'éliminer les obstacles avant que des problèmes ne surviennent, au lieu d'attendre de réagir à une plainte ou à une demande d'adaptation particulière.

Vous pouvez également éviter de créer des obstacles en ayant recours à une planification et à un design inclusifs. Par exemple, lorsque vous créez un site Web, concevez-le en tenant compte des personnes qui ont une déficience visuelle ou auditive.

Formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Partie 3. Comprendre l'obligation de tenir compte des besoins

Tenir compte des besoins particuliers des personnes handicapées est une obligation juridique en vertu du Code. Cela permet à tous de bénéficier d'un traitement égal en matière d'emploi, de logement et d'autres services, et de participer pleinement à ces dimensions de la vie. L'adaptation la plus appropriée est celle qui répond le mieux aux besoins de la personne handicapée, à moins que vous deviez subir vous-même un préjudice injustifié — une condition très stricte.

Il n'existe aucune formule préétablie en matière d'adaptation. Certaines adaptations peuvent être utiles à de nombreuses personnes, mais ce qui fonctionne dans un cas pourrait ne pas fonctionner dans un autre cas. Vous devez tenir compte des besoins particuliers d'une personne handicapée, chaque fois qu'elle vous en fait la demande.

Bon nombre d'adaptations peuvent s'effectuer facilement et à un coût modique. Mais s'il est impossible de mettre en œuvre la meilleure solution ou si sa mise en œuvre vous causerait un préjudice injustifié, vous êtes malgré tout dans l'obligation d'adopter la meilleure solution de rechange possible.

Voici quelques exemples d'adaptation :

- Fournir de la documentation dans un autre format comme un fichier électronique, un document en gros caractères ou en braille;
- Fournir les services d'un ou d'une interprète en langage gestuel ou des sous-titres en temps réel aux personnes sourdes ou malentendantes;
- Offrir des heures de travail ou de pause flexibles;
- Modifier les fonctions du poste, offrir un cours de recyclage ou un autre poste;
- Installer des portes automatiques et des toilettes accessibles

L'obligation de tenir compte des besoins ne s'applique pas si elle entraîne un préjudice injustifié. C'est là la limite légale de cette obligation. Par préjudice injustifié, on entend les cas où des effets négatifs graves l'emportent sur les avantages de l'adaptation.

Trois facteurs servent à déterminer l'existence d'un préjudice injustifié :

- **Un** : Les coûts. Rénover un ancien immeuble pour le rendre accessible pourrait s'avérer trop coûteux pour une petite entreprise. Si celle-ci doit réduire son effectif ou ses heures de travail pour fournir l'adaptation, elle pourrait peut-être invoquer l'argument d'un préjudice injustifié.
- **Deux** : Existe-t-il des sources de financement externes, comme des subventions ou des allègements fiscaux, pour diminuer les coûts de la l'adaptation?
- **Et trois** : Les facteurs de santé et de sécurité. Par exemple, il pourrait exister un préjudice injustifié si l'adaptation va à l'encontre de la réglementation sur la santé et la sécurité au travail. Les employeurs doivent s'efforcer d'assurer la sécurité de leurs travailleurs tout en tenant compte des besoins de toute travailleuse ou de tout travailleur handicapé. En cas de risque important pour les autres, l'employeur pourra invoquer l'argument d'un préjudice injustifié. En cas de risque important uniquement pour la personne handicapée, celle-ci pourrait avoir le droit d'accepter le risque.

Formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Les tribunaux ont une norme de preuve très élevée. Vous devez fournir une preuve manifeste à l'appui du préjudice injustifié. Les employeurs sont tenus de répondre aux besoins de leurs employés le mieux possible et le plus tôt possible. La modification des fonctions du poste pourrait s'avérer appropriée dans certains cas. Si l'adaptation du poste d'origine est impossible ou si elle causerait un préjudice injustifié, songez à offrir un autre poste vacant à la personne handicapée ou la possibilité de suivre un cours de recyclage qui répondrait à ses besoins dans le cadre d'un autre poste. Votre organisation risque d'être tenue responsable si elle omet au fil du temps de prendre des mesures pour répondre aux besoins d'une employée ou d'un employé.

Toutes les personnes visées doivent participer au processus d'adaptation. Parfois, le recours à des expertes ou des experts externes peut s'avérer utile.

Si vous avez besoin d'une adaptation :

- Expliquez à votre employeur, syndicat, locateur ou fournisseur de services quels sont vos besoins en relation avec votre handicap et vos fonctions, votre location ou les services qui vous sont fournis.
- Fournissez des renseignements à l'appui de vos besoins liés à votre handicap, y compris l'opinion d'un médecin ou d'un autre expert, au besoin.
- Faites de votre mieux pour trouver des solutions en matière d'adaptation.

Un employeur, un syndicat, un locateur ou un fournisseur de services doit :

- Agir sans tarder, même si cela signifie trouver une solution temporaire en attendant de mettre en place une solution à long terme;
- Demander uniquement l'information nécessaire à l'adaptation. Par exemple, vous pourriez avoir besoin de savoir qu'une personne ayant une incapacité visuelle est incapable de lire des documents imprimés, mais non de savoir comment ou pourquoi elle a perdu la vue;
- Chercher activement une solution appropriée en matière d'adaptation et faire appel à une experte ou à un expert, au besoin;
- Collaborer avec les autres parties visées, au besoin;
- Respecter la dignité et la vie privée de la personne demandant que ses besoins soient pris en compte, et s'assurer que le processus d'adaptation n'entraîne aucunes représailles pour cette personne;
- S'acquitter des coûts de l'adaptation, comme celui de l'obtention de l'opinion d'un médecin ou d'un autre expert, d'un appareil fonctionnel ou autre, à condition que cela ne cause aucun préjudice injustifié.

Formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Partie 4. Application des principes relatifs aux droits de la personne

Les organisations doivent suivre les principes relatifs aux droits de la personne et répondre aux exigences du Code lorsqu'elles se conforment aux normes de la LAPHO. Gardez à l'esprit les éléments suivants :

- Ne créez pas de nouveaux obstacles : n'apportez aucun changement à des installations, des services, des biens, de la technologie ou des procédures qui renforcerait des obstacles actuels ou en créeraient de nouveaux;
- Optez pour un design inclusif : faites des choix qui fonctionnent pour le plus grand nombre de personnes possible, en particulier les personnes handicapées, tout en répondant aux besoins individuels;
- Favorisez l'intégration plutôt que la ségrégation : habituellement, les meilleures adaptations permettent aux personnes handicapées de participer de la même façon que les autres;
- Des résultats égaux exigent parfois un traitement différent : Une adaptation différente ou distincte pourrait s'avérer nécessaire pour aider une personne à faire son travail ou à accéder à des services.
- Consultez les personnes qui ont besoin d'une adaptation en vue de trouver une solution : Elles savent souvent ce qui fonctionne le mieux dans leur cas. Assurez-vous que le processus et les solutions trouvées répondent aux besoins particuliers et favorisent le respect de la personne, de sa vie privée et de sa dignité.
- Et répartissez les coûts de l'accessibilité : Les personnes handicapées ne devraient pas être obligées de faire face à des coûts d'adaptation supplémentaires pour pouvoir faire leur travail ou profiter d'un service. Les coûts de l'accessibilité devraient faire partie des coûts habituels de fonctionnement d'une entreprise.

Ensemble, le Code et les normes d'accessibilité de la LAPHO favorisent la promotion de l'égalité et de l'accessibilité en Ontario. Le Code exige que les employeurs tiennent compte promptement des besoins des personnes handicapées, depuis leur recrutement et leur embauche jusqu'à leur retraite ou leur cessation d'emploi.

La Norme d'emploi du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées s'appuie sur ces exigences. Les organisations doivent établir des processus visant à tenir compte des besoins de leurs employés à tous les stades de leur emploi. À l'exception des petites organisations, les employeurs doivent disposer d'un processus écrit visant à documenter les besoins d'une employée ou d'un employé dans un plan d'adaptation individuel. Cette étape importante fait en sorte que toutes les personnes visées participent au processus, que des mesures adéquates soient prises et que les meilleures solutions possibles soient prises en compte et mises en place.

La Norme d'accessibilité de l'information et des communications, la Norme pour les transports et la Norme d'accessibilité pour la conception des lieux publics du RNAI viennent également compléter l'obligation de tenir compte des besoins établie par le Code. Alors que vous mettez en application les normes d'accessibilité, veuillez garder à l'esprit les principes et exigences du Code que vous venez d'apprendre au cours de cette formation.

Formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Partie 5. Respect et exécution

Comprendre et mettre en application les principes relatifs aux droits de la personne pourrait éviter des plaintes et des litiges éventuels liés aux droits de la personne.

L'Ontario compte trois organismes dans son système de protection des droits de la personne : la Commission ontarienne des droits de la personne, le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario et le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne.

- La Commission ontarienne des droits de la personne fournit des politiques, des lignes directrices et d'autres renseignements sur les motifs du Code, handicaps et l'obligation de tenir compte des besoins.
- Le Tribunal des droits de la personne étudie les plaintes déposées pour cause de discrimination (appelées requêtes) relativement à tout motif cité dans le Code. Cela comprend les plaintes provenant de personnes qui estiment qu'une organisation ou une personne a négligé de répondre à leurs besoins liés à un handicap.
- Le Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne aide les gens à s'y retrouver dans les dédales du processus de protection des droits de la personne, en remplissant, par exemple, une requête ou en déposant une plainte devant le Tribunal.

Un particulier ne peut déposer une plainte en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO. Toutefois, en cas de non-conformité, la Direction générale de l'accessibilité peut mettre les normes en application par le biais des mécanismes prévus par la loi. Entre-temps, la Direction générale de l'accessibilité collabore avec les organisations qui ont de la difficulté à se conformer aux normes en vue d'assurer leur conformité. Musique du cours

Aujourd'hui, vous avez appris comment le Code des droits de la personne de l'Ontario s'applique aux personnes handicapées. Vous avez également appris que la loi vous oblige à tenir compte de leurs besoins. Revoyons les principaux points d'apprentissage à retenir :

- Le Code et la LAPHO sont des lois qui se complètent.
- Le Code assure à tous les mêmes chances, sans discrimination.
- Le Code a la primauté, ce qui signifie que les lois ontariennes (à quelques exceptions près) doivent suivre le Code.
- Le Code stipule que les besoins des personnes handicapées doivent être pris en compte. Si on n'en a pas tenu compte malgré l'absence de tout préjudice injustifié, une plainte pour cause de discrimination pourrait être déposée devant le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.

Vous avez également appris comment les Normes d'accessibilité de la LAPHO viennent compléter le Code en vue de promouvoir l'égalité et l'accessibilité en Ontario. La LAPHO et le Code partagent la même définition du terme « handicap ». En cas de conflit, le Code prévaut.

La mise en application des principes relatifs aux droits de la personne et des exigences du Code pourrait vous aider à vous conformer aux normes de la LAPHO. Celles-ci ne remplacent ni ne limitent le Code ni toute autre loi.