

Politique sur les mesures d'adaptation

La présente politique se trouve sur le [site Web de l'Agence des plaintes contre les forces de l'ordre \(APFO\)](#). Pour l'obtenir dans un format de substitution ou en version papier, appelez l'APFO au 1 877 411-4773 (sans frais), au 416 246-7071 (appel local) ou au 1 877 414-4773 (ATS), ou écrivez à leca@ontario.ca.

1. Déclaration d'engagement

L'APFO s'engage, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario (Code), à offrir des mesures d'adaptation pour ses services et documents. Ces mesures, qui respectent les principes de dignité et d'inclusion, tiennent compte des besoins de la personne qui les demande. L'APFO travaille de façon collaborative et respectueuse avec l'ensemble des partenaires du processus d'adaptation.

L'APFO entend traiter chaque personne de manière à ce qu'elle puisse préserver sa dignité et son indépendance. Croyant à l'intégration et à l'égalité des chances, elle est résolue à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité, en respectant les exigences d'accessibilité prévues dans la *LAPHO* et en proposant des mesures d'adaptation conformes au Code.

2. Définitions

Handicap : S'entend, d'après le paragraphe 10 (1) du Code et l'article 2 de la *LAPHO*, de ce qui suit :

- a) 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;

- 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*.

Logement : Selon l'article 2 du Code, toute personne a droit à un traitement égal en matière d'occupation d'un logement, sans discrimination fondée sur la race, l'ascendance, le lieu d'origine, la couleur, l'origine ethnique, la citoyenneté, la croyance, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression de l'identité sexuelle, l'âge, l'état matrimonial, l'état familial, l'état d'assisté social ou un handicap.

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 ayant 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 proposer des mesures d'adaptation aux personnes handicapées, mais sans subir eux-mêmes un préjudice injustifié. 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 un accès universel aux services de l'APFO pour que tout le monde puisse participer pleinement au processus de plainte.

4. Champ d'application

La présente politique vise tous les services fournis par le personnel de l'APFO, conformément à la *Loi de 2019 sur la sécurité communautaire et les services policiers*, L.O. 2019, chap. 1, annexe 1.

Les demandes d'adaptation pour l'accès aux services policiers, notamment les enquêtes, les interventions locales, les résolutions informelles ou les interrogatoires, doivent être adressées le plus tôt possible au service de police concerné.

Les demandes d'adaptation pour les audiences et les audiences décisionnelles prévues dans la *Loi sur la sécurité communautaire et les services policiers* doivent être remises au tribunal ou à l'agente enquêtrice ou agent enquêteur, conformément aux règles de procédure applicables.

5. Demande d'adaptation

Pour demander des mesures d'adaptation en application du Code ou de la *LAPHO*, il faut remplir le [formulaire](#) prévu à cette fin et expliquer la nature de l'obstacle rencontré ainsi que l'adaptation nécessaire.

Les personnes incapables de remplir le formulaire peuvent communiquer avec l'APFO :

Par téléphone :

Appel sans frais : 1 877 411-4773
Appel local : 416 246-7071
ATS : 1 877 414-4773

Par la poste :

655, rue Bay, 10^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2T4

Par courriel :

leca.accommodation@ontario.ca

Par télécopieur :

Sans frais : 1 877 415-4773

Numéro local : 416 327-8332

6. Processus d'adaptation

Dès qu'elle recevra le formulaire contenant toute l'information nécessaire, l'APFO analysera la demande pour déterminer si elle peut fournir des mesures d'adaptation adéquates. Si elle a besoin de renseignements supplémentaires, elle communiquera avec la personne ayant fait la demande. Puisque le processus d'adaptation repose sur la coopération, l'APFO consultera la personne ayant fait la demande pour mettre en place des mesures qui répondent à ses besoins et éliminent l'obstacle l'empêchant d'accéder au système de plaintes du public.

Comme l'APFO évalue chaque demande au cas par cas, le délai de traitement est variable. Elle s'efforce toutefois de répondre le plus rapidement possible.

Conformément à la *LAPHO* et au Code, l'APFO fera ce qu'il faut, dans des limites raisonnables, pour proposer des mesures d'adaptation, sans toutefois que cela lui occasionne un préjudice injustifié.

7. Protection de la vie privée et confidentialité

L'APFO reconnaît que les demandes d'adaptation peuvent exiger la communication de renseignements confidentiels, sensibles et personnels. Elle protège la confidentialité de l'information contenue dans une demande d'adaptation et ne divulgue celle-ci qu'avec le consentement de la personne ayant fait la demande.

L'APFO est assujettie à la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, chap. F.31, et doit respecter les ordonnances juridiques exigeant la production de documents dans certaines circonstances.

8. Exemples de mesures d'adaptation

Langue des signes : L'APFO retiendra, à ses frais, les services d'une interprète ou un interprète en American Sign Language (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ), au besoin. Comme il faut de deux semaines à un mois pour obtenir ces services, la demande doit être faite le plus tôt possible.

Langue : L'APFO offre des services en anglais et en français. La réponse à une plainte sera en anglais ou en français, selon la langue dans laquelle la plainte a été déposée. Les parties ayant besoin de l'aide d'une interprète ou un interprète pour porter plainte dans une langue autre que le français, l'anglais, l'ASL ou la LSQ doivent obtenir ce service à leurs frais.

Format de substitution : L'APFO peut fournir des documents et rapports dans divers formats, sur demande, notamment en gros caractères, en braille ou dans un autre format raisonnable.

Accessibilité en fauteuil roulant : Les bureaux de l'APFO sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Animal d'assistance : L'APFO 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 une ou un membre d'une profession de la santé réglementée pour confirmer que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

Un animal d'assistance est facilement identifiable 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 autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Personne de soutien : Si, comme mesure d'adaptation, quelqu'un a besoin d'être accompagné d'une personne de soutien, il lui suffit de dire : « J'ai besoin de l'aide de cette personne. »

Espaces clos : Si, en raison d'un handicap, une personne trouve vraiment difficile de se trouver dans un espace clos, elle doit en informer clairement l'APFO, par exemple en disant : « J'aimerais être dans une salle plus grande, avec la porte ouverte. »

Parole : Si, en raison d'un handicap, une personne a de la difficulté à comprendre ce qui est dit, les options suivantes s'offrent à elle :

- Être accompagnée d'une personne de soutien (qui pourrait avoir à signer une entente de confidentialité);
- Demander au membre du personnel de l'APFO de parler lentement;
- Demander au membre du personnel de l'APFO ou à sa personne de soutien de noter quelques-uns des points clés de la discussion.

Lecture : Si, en raison d'un handicap, une personne a de la difficulté à lire ou à comprendre des documents papier, elle peut demander à ce que ceux-ci lui soient lus et expliqués par la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'information sur les mesures d'adaptation.

Problèmes d'organisation : Si, en raison d'un handicap, une personne a de la difficulté à s'organiser, elle peut demander de l'aide pour rassembler les documents dans un ordre qui lui facilitera les choses.

Format de substitution et appareils et accessoires fonctionnels : L'APFO offre plusieurs façons de communiquer avec elle, notamment par téléphone, par courriel

et par ATS. Si nécessaire, d'autres modes de prestation de services peuvent être employés pour répondre aux besoins individuels.

À noter 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.

9. Formation

Le personnel de l'APFO reçoit de la formation continue sur la diversité, l'inclusion et l'accessibilité. Visant à assurer la compréhension des exigences de la *LAPHO* et du Code, cette formation porte, entre autres, sur les mesures d'adaptation, l'importance de prendre en compte la diversité et l'adoption de pratiques inclusives.

10. Avis de perturbation temporaire des services

Toute perturbation des services habituels sera communiquée, avec l'information sur les options de rechange, comme suit :

- Avis sur les portes d'entrée;
- Messages vocaux automatisés pour les appels téléphoniques;
- Site Web

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

11. Engagement à l'égard de la discrimination fondée sur la capacité physique

L'APFO s'engage à créer un milieu de travail et un climat de services inclusifs acceptant et reconnaissant les différences et la diversité de son personnel et de la population servie.

À cette fin, elle :

1. assure la mise en place de pratiques et processus de communication au travail et dans la prestation de 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 d'introduire, directement ou indirectement, une façon différente de traiter les personnes handicapées;
2. instaure et maintient des politiques d'embauche, de promotion et d'emploi qui favorisent un environnement de travail inclusif auquel les personnes handicapées peuvent contribuer pleinement;
 3. veille à ce que les services aux personnes handicapées soient fournis d'une manière respectueuse qui élimine les obstacles, y compris les pratiques ou attitudes discriminatoires fondées sur la capacité physique.

L'APFO :

1. tient à jour et applique sa politique sur les mesures d'adaptation;
2. veille à ce que sa politique sur les mesures d'adaptation et sa déclaration d'engagement à l'égard de la discrimination fondée sur la capacité physique se trouvent sur son site Web;
3. intègre sa politique sur les mesures d'adaptation et son plan pluriannuel d'accessibilité aux documents d'orientation à l'intention des recrues;
4. forme régulièrement et de façon continue son personnel sur des questions liées à l'accès, à l'adaptation et à la discrimination fondée sur la capacité physique;
5. permet à chaque personne portant plainte de dire si la prestation de services était adaptée et respectueuse, et si elle répondait adéquatement aux besoins liés à son handicap;
6. analyse chaque année les commentaires de la clientèle sur la prestation de services pour voir s'il y a eu discrimination fondée sur la capacité physique et si des mesures d'adaptation ont été proposées;
7. sonde chaque année le personnel pour savoir ce qu'il pense de l'offre de mesures d'adaptation aux personnes handicapées au travail et de la conformité à la présente politique.

12. Déclaration d'engagement à l'égard de la discrimination fondée sur la capacité physique

La présente déclaration énonce l'engagement de l'APFO à adopter 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 » désigne les communications, actions et pratiques discriminatoires à l'égard des personnes handicapées. Cette forme de discrimination peut être individuelle ou systémique.

Par cette déclaration, qui s'ajoute à la politique sur les mesures d'adaptation, l'APFO s'engage à faire changer les comportements consistant à traiter différemment les personnes handicapées dans les communications, les politiques et les pratiques au travail et dans la prestation de services. Ainsi, l'APFO reconnaît que les personnes handicapées sont les mieux placées pour parler des besoins liés à leur handicap, si elles en ont.

13. Commentaires

L'APFO 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.

Voici ses coordonnées :

Téléphone :

Appel sans frais : 1 877 411-4773
Appel local : 416 246-7071
ATS : 1 877 414-4773

Adresse postale :

655, rue Bay, 10^e étage
Toronto (Ontario) M7A 2T4

Courriel :

leca.accommodation@ontario.ca

Télécopieur :

Sans frais : 1 877 415-4773

Numéro local : 416 327-8332

L'APFO veille à ce que son processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en proposant, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication.