

TRIBUNAL DES DROITS DE LA PERSONNE DE L'ONTARIO

Politique sur l'accessibilité et l'adaptation

Available in English

Cette politique est disponible sur Internet à <http://www.hrto.ca> et dans divers formats, notamment en braille, audio et gros caractères. Pour tout autre format ou pour une copie papier, veuillez communiquer avec le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario au numéro sans frais : 1 866 598-0322, local : 416 326-1312, ATS sans frais : 1 866 607-1240 et ATS local : 416 326-2027.

Veuillez prendre note que le Tribunal a également préparé une Directive de pratique sur les services d'interprétation qui est disponible sur le site Web du Tribunal à l'adresse <http://www.hrto.ca> ou par téléphone.

Aperçu

Le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario (le Tribunal) tient à s'assurer que chaque utilisateur de ses services soit en mesure de demander et de recevoir des adaptations (arrangements spéciaux) pour ses besoins afférents aux droits de la personne et qu'il puisse prendre part, sur un pied d'égalité, à des actions en justice.

Cette politique explique certaines des mesures prises par le Tribunal dans le but d'assurer à chacun l'utilisation sans contrainte de ses services. Parallèlement, certaines personnes pourraient éprouver des besoins qui pourraient nécessiter une étude au cas par cas. Cette politique énonce un processus qui informe le Tribunal de ces situations, permettant ainsi à celui-ci de travailler avec des individus afin de mettre ses services à leur disposition.

Les cliniques d'aide juridique et d'autres organismes peuvent également aider les personnes aux prises avec des problèmes d'accessibilité. Une liste de ces organismes est disponible auprès du Tribunal.

Introduction

Le Tribunal s'engage à offrir un environnement inclusif et accessible où les membres du public bénéficient de l'égalité d'accès à ses services et sont traités avec respect et dignité. Le Tribunal entend offrir ses services conformément au *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le Code) et aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle qui ont été établies en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le Tribunal s'engage à satisfaire, grâce à des mesures d'adaptation, les besoins liés à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, à l'âge, au sexe (y compris la grossesse et l'identité sexuelle), à l'orientation sexuelle, à l'âge, à l'état

matrimonial, à l'état familial et au handicap (besoins spéciaux prévus par le *Code*), à moins que cette adaptation ne cause un préjudice injustifié. Le terme handicap inclut les incapacités physiques, les déficiences sensorielles, les déficiences psychiques, les déficiences « non visibles », les troubles d'apprentissage ou les sensibilités à des facteurs environnementaux.

Principes

Les principes suivants guideront le Tribunal dans ses efforts pour rendre ses procédures accessibles :

- Les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des membres du public.
- Les services doivent être offerts d'une manière qui favorise l'accès physique et fonctionnel aux procédures du Tribunal et qui encourage l'inclusion et la pleine participation des membres du public.
- La possibilité d'obtenir, d'utiliser les services du Tribunal et de bénéficier de ceux-ci devrait être la même pour tous. Au besoin, une adaptation individualisée sera offerte, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié.

Le Tribunal fera preuve de sensibilité envers les préoccupations en matière de vie privée de ceux qui demandent une adaptation.

Objectifs de la politique

L'objectif de la présente politique est de veiller à ce que tous les membres du public soient conscients de leurs droits et de leurs responsabilités en vertu du *Code* en ce qui a trait à l'adaptation, et de présenter par écrit les procédures d'adaptation du Tribunal.

Application de la politique

La présente politique s'applique à tous les services du Tribunal. Le Tribunal favorisera un accès égal à toutes les personnes, notamment aux parties, témoins et représentants, afin qu'elles participent pleinement à ses procédures, à moins que cela ne cause un préjudice injustifié. La présente politique s'applique à tous les bureaux publics du Tribunal et à tous les employés et membres du Tribunal. Le terme « membre » désigne tous les postes juridictionnels au sein du Tribunal et comprend le président, les vice-présidents et les membres à temps partiel.

La présente politique sera appliquée conformément au *Code* et à la jurisprudence pertinente. Les personnes qui participent aux instances du Tribunal ont droit à une adaptation de la part du Tribunal tel que prescrit par le *Code*. Les demandes d'adaptation seront étudiées sur une base individuelle. Pour savoir comment présenter une demande, veuillez consulter la section **Demandes d'adaptation**.

L'engagement du Tribunal en matière d'accessibilité

Le Tribunal a établi un certain nombre de mesures pour promouvoir un environnement exempt d'obstacles, afin d'incorporer certains principes du design universel et de satisfaire les besoins récurrents en matière d'accessibilité. Ces mesures ne comprennent pas les adaptations précises qui peuvent être demandées et évaluées au cas par cas.

Le Tribunal est situé au 655, rue Bay, au 14^e étage, à Toronto, entre les rues Elm et Gerrard. Il est recommandé de procéder au débarquement de passagers dans les rues secondaires, telles que la rue Walton située au nord du 655, rue Bay, ou la rue Elm que l'on retrouve au sud. Le stationnement public, qui comprend également des places accessibles, est offert dans un stationnement souterrain au 655, rue Bay, ainsi qu'à proximité. L'édifice est situé près des stations de métro *College* et *Dundas*. La station *Dundas* est accessible en fauteuil roulant. L'entrée et les ascenseurs de l'édifice, de même que les espaces publics du Tribunal comme les salles d'audience, les salles de médiation, les salles de réunion privée et les toilettes, sont accessibles aux personnes qui utilisent des fauteuils roulants, des motocyclettes médicales et d'autres appareils de mobilité.

Parmi les autres caractéristiques favorisant l'accessibilité aux locaux du Tribunal, mentionnons, entre autres, l'éclairage ajustable, le faible niveau sonore extrinsèque, les systèmes d'amplification du son dans les salles d'audience et la signalisation accessible. Dans certaines situations, pour satisfaire à des besoins spéciaux prévus par le *Code*, les audiences et les médiations peuvent être organisées dans des lieux accessibles autres que les salles d'audience du Tribunal.

Tous les renseignements, formules et avis publics du Tribunal destinés au public sont disponibles sous forme de document et sur le site Web du Tribunal, lequel suit les directrices sur l'accessibilité du Consortium World Wide Web. Tous les documents créés par le Tribunal sont également disponibles, sur demande, dans d'autres formats pour répondre aux besoins liés à un handicap.

On peut communiquer avec le Tribunal par courrier, courriel, télécopieur, téléphone et ligne ATS. Nos deux lignes téléphoniques sont accessibles par un numéro sans frais. On peut demander d'utiliser les services de transmission de message, tels que les services de relais Bell et de vidéo.

Les Règles de pratique du Tribunal stipulent que les dispositions des Règles seront interprétées conformément au *Code*. Par exemple, les parties peuvent exiger de la flexibilité dans les mises au rôle ou les échéances pour satisfaire les besoins spéciaux prévus par le *Code*.

Sur demande, afin de satisfaire des besoins spéciaux prévus par le *Code*, le Tribunal fournira des services d'interprétation visuelle comme l'*American Sign Language* (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ), des sous-titres en temps réel, des intervenants pour interpréter la communication personnelle et des enregistrements sonores de ses audiences. Les personnes handicapées peuvent également être accompagnées d'un interprète qualifié ou d'un intervenant de leur choix.

Le Tribunal reconnaît que certaines personnes requièrent l'utilisation de services de soutien afin de les aider dans leurs besoins quotidiens en ce qui a trait notamment à la communication, la mobilité, aux soins personnels ou aux besoins médicaux. Le Tribunal fera son possible pour faciliter l'accès à de tels services, mais ne se préoccupera généralement pas de les fournir.

Le Tribunal reconnaît également que certaines personnes peuvent avoir besoin d'un animal d'assistance ou d'un appareil fonctionnel pour participer aux instances du Tribunal. Lorsque des arrangements spéciaux sont nécessaires en rapport avec un animal ou un appareil, le greffier doit être contacté à l'avance.

Les parfums occasionnant des problèmes de santé chez certains, le Tribunal demandera aux personnes qui se rendent dans ses locaux de s'abstenir de l'utilisation de produits parfumés.

Si une mesure d'accessibilité ou d'adaptation fournie par le Tribunal devient non disponible, le Tribunal émettra un avis dès que possible et prendra des dispositions raisonnables en vue de fournir une solution de rechange ou pour déplacer la tenue d'une instance afin d'en garantir l'accessibilité.

Demandes d'adaptation

Les greffiers du Tribunal ont pleine connaissance de la présente politique ainsi que des exigences du *Code*, et ils recevront les questions et les demandes d'adaptation et y répondront. Pour demander une adaptation auprès du Tribunal, veuillez communiquer avec le greffier pertinent :

Pour les nouvelles demandes, contacter :

Richard Hennessy
Greffier
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario
655, rue Bay – 14^e étage
Toronto, ON M7A 2A3

Toronto :	416 316-1519
Sans frais :	1 866 598-0322
ATS (Toronto) :	416 326-2027
ATS (Sans frais) :	1 866 607-1240

Télécopieur : 416 326-2199
Télécopieur (Sans frais) : 1 866 355-6099
Courriel : HRTO.Registrar@ontario.ca

Pour les dispositions transitoires et les plaintes renvoyées par la commission, contacter :

Patricia M. Grenier
Greffière, requêtes en vertu des dispositions transitoires
Tribunal des droits de la personne de l'Ontario
655, rue Bay – 14^e étage
Toronto, ON M7A 2A3

Toronto : 416 314-8419
Sans frais: 1 866 598-0322
ATS (Toronto) : 416 314-2379
ATS (Sans frais) : 1 800 424-1168
Télécopieur : 416 314-8743
Courriel : HRTO.Registrar-Transition@ontario.ca

Les greffiers travailleront avec vous afin que le Tribunal vous soit accessible en fonction de vos besoins. Il est important de fournir les renseignements nécessaires pour permettre de comprendre les éléments à la base d'une demande d'adaptation pour que le Tribunal puisse y accéder de façon appropriée.

Le Tribunal reconnaît que des besoins d'adaptation peuvent survenir durant toute étape de la procédure. Si un problème d'adaptation est porté à l'attention du personnel du Tribunal, le greffier pertinent en sera avisé. Durant une instance du Tribunal, le médiateur ou l'arbitre peut, le cas échéant, répondre directement à une demande ou la renvoyer au greffier.

Formation

Le Tribunal assurera au besoin la formation du greffier et d'autres employés et membres du Tribunal. La formation permettra aux employés et aux membres du Tribunal de comprendre la présente politique et de savoir comment adopter des mesures d'accessibilité et d'adaptation conformément à la présente politique, au Code ainsi qu'aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le Tribunal préparera et maintiendra à jour un document décrivant la formation du Tribunal en matière d'adaptation ou d'accessibilité, notamment le contenu de la formation, la date à laquelle la formation a été donnée et les personnes qui l'ont reçue.

Le Tribunal dressera et mettra à jour une liste des contacts et ressources communautaires qui peuvent aider le Tribunal à offrir des mesures d'adaptation.

Les greffiers garderont un registre de toutes les demandes d'adaptation et des mesures prises. Des copies seront placées, au besoin, dans leurs dossiers respectifs. Le Tribunal effectuera un suivi continu du rendement.

Commentaires

Les commentaires ou les plaintes concernant l'accessibilité du Tribunal ou portant sur les mesures d'adaptation fournies par le Tribunal peuvent être soumis conformément à la politique du Tribunal sur les plaintes du public. Ce document est disponible sur Internet à l'adresse <http://www.hrto.ca> ou en contactant le Tribunal par téléphone.