

# MERX

## Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

### Déclaration de principes

---

MERX s'engage à fournir des services aux personnes handicapées en respect des principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

De plus, ces services seront fournis en accord avec l'esprit et l'intention de toutes les législations applicables en Ontario, incluant la loi LAPHO, le code des droits de la personne, la loi sur la santé et la sécurité au travail et le code du bâtiment.

### Définitions

---

#### **Handicap :**

Aux fins de cette politique, le terme « handicap » comprend :

- 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, sans limiter la généralité de ce qui précède, 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. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation des symboles ou de la langue;
- 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 créée aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail.

**Employé :**

Aux fins de la présente politique, le terme « employé » désigne toute personne à qui MERX verse un salaire, exerce un droit de contrôle sur le travail assigné et sur les détails dudit travail. Cela inclut, mais n'est pas limité à :

- a. Employés à temps plein
- b. Employés à temps partiel
- c. Employés contractuels

**Animal d'assistance :**

Aux fins de cette politique, le terme « animal d'assistance » désigne un animal au service d'une personne handicapée :

- a. s'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- b. si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin d'un animal pour des raisons liées à son handicap.

« Animal d'assistance » comprend également le chien-guide tel que défini par la loi sur les droits des aveugles, section 1.

**Personne de soutien :**

Aux fins de cette politique, une « personne de soutien » est une personne qui accompagne une personne handicapée afin d'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou pour l'accès aux biens et aux services. La personne de soutien pourrait être une personne rémunérée pour son travail, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Il ou elle n'a pas nécessairement besoin d'avoir une formation ou de qualifications particulières.

## Principes de fonctionnement

---

**Communication sur mesure**

Les employés de MERX communiqueront avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap particulier.

### **Animal d'assistance et personne de soutien**

Sauf interdiction prévue par la loi, les personnes handicapées seront autorisées à être accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien :

- a. où les services sont fournis dans les locaux appartenant ou exploité par MERX et;
- b. où le public ou tierce partie ont normalement accès à ces locaux.

### **Appareils ou dispositifs correctifs**

MERX s'engage à servir les personnes handicapées utilisant des appareils ou des dispositifs correctifs. Par ailleurs, nous nous efforcerons de nous familiariser avec les différents dispositifs d'assistance utilisés par les personnes handicapées et faire preuve de souplesse pour faciliter leur utilisation par les personnes handicapées qui utilisent nos services.

### **Interruption ou perturbation de service**

En cas d'interruption ou de perturbation de service, MERX affichera un avis public dans ses installations afin de permettre aux personnes handicapées d'accéder aux services. L'avis comprendra des informations sur la raison de l'interruption ou de la perturbation, sur la durée anticipée et sur l'alternative en ce qui a trait aux installations et aux services de remplacement, le cas échéant.

### **Formation**

MERX donnera de la formation à :

- a. À tous ses employés qui pourraient raisonnablement s'attendre à interagir avec le public au nom de MERX.
- b. À tous ceux qui sont impliqués dans l'élaboration, l'approbation, le suivi ou la mise en œuvre des politiques de service à la clientèle de MERX, pratiques et procédures concernant l'octroi de biens et de services pour le public ou tierce partie.

Cette formation sera dispensée moins d'une semaine après l'embauche d'une personne par MERX. Une formation complémentaire sera fournie dans les 2 semaines suivant toute modification apportée à cette politique ou des procédures et pratiques connexes.

Cette formation comprendra les éléments suivants :

- a. Un examen de l'application de la LAPHO et les exigences relatives au service à la clientèle.

- b. Comment interagir et communiquer avec les personnes présentant différents types de handicap.
- c. Comment interagir avec des personnes handicapées utilisant un appareil ou un dispositif correctif ou qui requièrent l'aide d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou encore l'aide d'une personne de soutien.
- d. Comment utiliser des appareils ou dispositifs correctifs disponibles dans les locaux de MERX ou autres appareils ou dispositifs offerts par MERX pour aider à dispenser des biens ou des services à une personne handicapée.
- e. Quoi faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder aux biens et services du fournisseur.

### **Responsabilités**

MERX est chargé d'examiner cette politique annuellement et de recommander des modifications afin d'assurer une conformité continue aux normes d'accessibilité réglementée et aux obligations imposées par la loi. MERX fournira des conseils et des orientations sur la mise en œuvre de la présente politique. Les superviseurs et les gestionnaires devront veiller à ce que leurs employés soient familiers avec la présente politique.

### **Surveillance et contraventions**

Les superviseurs et les gestionnaires surveilleront les pratiques actuelles afin de s'assurer qu'elles sont conformes.