

## **Politique du CAJDP sur l'accès et l'adaptation 2010**

### **Objectif**

Cette politique a pour objectif d'assurer aux utilisateurs des services du Centre d'assistance juridique en matière de droits de la personne l'égalité d'accès aux conseils et à l'assistance juridiques dispensés par le Centre. Le personnel du Centre s'efforcera de fournir des services adaptés à toute une gamme de besoins physiques, mentaux, linguistiques et culturels, dans le respect de la vie privée ainsi que de la dignité et de l'autonomie des personnes.

### **Adaptation**

Toutes les demandes d'« adaptation » seront satisfaites, à moins d'entraîner des coûts excessifs ou des dangers pour la santé et la sécurité (ce que le *Code des droits de la personne* de l'Ontario désigne sous le terme « préjudice injustifié »). Le terme « adaptation » signifie que, pour vous faire pleinement bénéficier de nos services, nous mettons en œuvre des modes de prestation adaptés, compte tenu de vos besoins physiques, mentaux, affectifs et linguistiques. Nous tenons à rendre nos services aussi faciles d'accès que possible. Les utilisateurs des services du Centre pourront recourir à des appareils et accessoires fonctionnels (tels que cannes, fauteuils roulants) et être accompagnés d'un animal d'assistance (tel qu'un chien-guide).

### **Exemples de mesures d'adaptation**

S'il y a lieu, nous mettrons à votre disposition un interprète (en langage des signes américain (ASL) ou québécois (LSQ)), veillerons à rendre les locaux accessibles aux fauteuils roulants et serons attentifs aux moments de la journée où vous pouvez avoir de l'aide et pendant combien de temps, de façon à vous permettre de discuter de votre plainte liée aux droits de la personne.

Si votre entrevue doit avoir lieu un jour de fête religieuse pour vous, nous en changerons la date.

Si vous avez besoin de vous faire accompagner par une personne de confiance, vous n'aurez pas à nous en exposer les raisons; vous nous direz simplement « j'ai besoin que cette personne m'accompagne ».

Si vous trouvez difficile de vous entretenir en privé avec une personne de l'autre sexe, vous n'aurez qu'à nous faire part de votre préférence, soit de tenir la rencontre avec une femme ou avec un homme.

Si vous êtes malvoyant, nous pourrions vous procurer les documents nécessaires en gros caractères, en Braille, en enregistrement sonore ou sous toute autre forme qui vous convient le mieux.

Si, en raison d'un handicap, il vous est très difficile de vous trouver dans une pièce fermée, vous n'aurez pas à nous donner de détails là-dessus, mais simplement à nous dire « je préférerais une pièce plus grande, dont la porte reste ouverte ».

Si, en raison d'un handicap, il vous est difficile de comprendre la langue parlée :

- faites-vous accompagner par une personne de confiance
- demandez à la personne qui s'adresse à vous de parler lentement
- demandez au préposé ou à votre personne de confiance de noter les principaux points à retenir, aide-mémoire que vous pourrez conserver

Si votre handicap vous empêche de lire ou de comprendre facilement un texte imprimé, vous pouvez demander qu'on vous lise ou qu'on vous explique les documents.

Si les difficultés d'organisation sont un aspect de votre handicap, vous pouvez demander de l'aide pour rassembler vos documents selon un ordre logique.

Si votre handicap entraîne des problèmes de mémoire, vous pouvez demander qu'on vous note les dates et autres renseignements importants sous forme de listes ou de tableaux.

Les enfants sont les bienvenus, et les femmes ont la possibilité d'allaiter sur les lieux.

### **Faites-nous part de votre handicap ou de vos besoins en matière d'adaptation**

Vous n'avez pas à nous donner de détails sur votre handicap ou, par exemple, sur votre religion lorsque vous faites une demande d'adaptation; vous n'avez à préciser que le type de mesure qu'il vous faut. Chaque personne a des besoins différents, aussi veuillez dire à nos employés comment ils peuvent vous offrir un meilleur service.

Si votre handicap est en rapport avec votre plainte pour violation des droits de la personne, renseignez-nous sur le lien qu'il y a entre votre handicap et votre plainte pour violation des droits de la personne d'une part, et vos besoins en matière d'adaptation d'autre part.

### **Rencontres à l'extérieur**

Nous prendrons en considération toute demande de rencontre à l'extérieur des locaux du Centre si cela est nécessaire pour répondre à vos besoins en matière d'adaptation.

### **Milieu sans allergènes**

Vous voudrez bien éviter de porter du parfum ou un produit d'après-rasage lors de vos rencontres avec le personnel du Centre.

### **Demande d'adaptation**

Pour toute demande d'adaptation préalable à votre conversation avec un membre du personnel, communiquez avec Consuelo Rubio, au 416 326-7286, ou au 1 866 625-5179 (demandez à la réceptionniste d'établir la communication), ou par TTY, au 416 314-6651. Vous pouvez encore adresser votre demande par la poste, à 400, avenue University, 7<sup>e</sup> étage, Toronto (Ontario) M7A 1X8; par télécopieur, au 416 314-6202; ou par courriel, à

[Consuelo.Rubio.hrlsc@ontario.ca](mailto:Consuelo.Rubio.hrlsc@ontario.ca). Prenez soin d'inscrire clairement la mention

**demande d'adaptation** sur votre lettre, télécopie ou courriel. Si votre appel porte sur un sujet autre que l'adaptation, veuillez vous servir de la ligne téléphonique principale, au 1 866 625-5179.

Si vous le préférez, vous pourrez plutôt discuter en privé avec le membre du personnel qui vous aide concernant votre plainte pour violation des droits de la personne.

### **Formation du personnel**

Le Centre dispense à ses employés une formation continue sur l'accès, la lutte contre le racisme, les mesures d'adaptation relatives aux handicaps ainsi que sur un large éventail de problèmes, afin de doter ses employés d'une connaissance approfondie des enjeux liés aux droits de la personne.

### **Révision périodique de la présente politique**

La présente politique sera révisée d'ici un an. Nous vous invitons donc à nous transmettre vos suggestions, en vue de l'améliorer.

### **Commentaires et évaluation**

Si vous êtes un client du Centre et que vous avez sollicité des mesures d'adaptation, on pourra vous demander de remplir une formule d'évaluation des services du Centre. Si vous remplissez la formule, nous saurons mieux à quoi nous en tenir sur le degré auquel nous réussissons à répondre à vos besoins en matière d'adaptation.

### **Documents de référence**

*Code des droits de la personne de l'Ontario*

*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*