



Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 1 de 13

RESPONSABILITÉS

Le Conseil scolaire du Grand Nord (le Conseil) accueille dans ses installations tous les membres de la communauté scolaire et de la communauté en général, en veillant à ce que son personnel et ses bénévoles fournissent des services qui respectent l'indépendance et la dignité des personnes vivant avec un handicap. Les services incluent notamment l'utilisation d'animaux d'assistance, le recours à des personnes de soutien et des mesures prévoyant l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels.

Le personnel, les bénévoles et certaines personnes qui fournissent des biens et des services doivent suivre les formations nécessaires sur :

- les interactions avec les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées par un animal d'assistance lorsqu'elles ont accès aux services du Conseil ;
- les interactions avec les personnes vivant avec un handicap qui sont accompagnées par une personne de soutien lorsqu'elles ont accès aux services du Conseil ;
- les interactions avec les parents ou les tuteurs et les membres du public qui pourraient utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels lorsqu'ils ont accès aux services du Conseil.

Un processus de rétroaction relatif à la mise en œuvre de la ligne de conduite sur l'accessibilité des services pour les personnes vivant avec un handicap doit être mis en œuvre. Le processus comprend entre autre la consultation de divers groupes constitués, y compris le Comité consultatif de l'enfance en difficulté (CCED), les syndicats des employés et les groupes de citoyens. Les méthodes de consultation peuvent inclure une rétroaction par voie électronique tel qu'un site web ou des groupes de discussion.

Le processus de rétroaction sur l'accessibilité des services pour les personnes vivant avec un handicap est doté des composantes suivantes :

- des renseignements, sur les sites Web du Conseil et des écoles, invitant les utilisateurs des services du Conseil à fournir de la rétroaction sur leur expérience ou leurs préoccupations concernant l'accès aux services pour les personnes vivant avec un handicap ;
- des renseignements sur la façon dont le Conseil compte répondre à la rétroaction reçue.



CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE : F-009(3)
ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES
VIVANT AVEC UN HANDICAP – SERVICE A LA CLIENTELE

Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 2 de 13

DÉFINITIONS

Terme	Définition selon la ligne de conduite	Renseignements additionnels et exemples
Handicap	<p>Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale, notamment le diabète, 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 animal d'assistance, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif. Un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle. 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 écrite. Un trouble mental. 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 de travail.</p>	



CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE : F-009(3)
ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES
VIVANT AVEC UN HANDICAP – SERVICE A LA CLIENTELE

Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 3 de 13

Terme	Définition selon la ligne de conduite	Renseignements additionnels et exemples
Adaptation	Moyen par lequel le Conseil fait des efforts raisonnables pour prévenir ou éliminer les obstacles qui empêchent les personnes vivant avec un handicap de participer pleinement aux services qu'il offre.	
Animal d'assistance	Un animal d'assistance est un animal qu'une personne utilise en raison de son handicap soit de toute évidence, soit avec des documents d'un membre d'une profession de la santé réglementée.	Il s'agit par exemple d'un chien-guide qu'utilise une personne aveugle, d'un animal dressé pour venir en aide à une personne sourde, devenue sourde ou malentendante, ou d'un animal dressé à pressentir une crise d'épilepsie et à amener la personne en lieu sûr. La norme sur les services à l'intention des personnes vivant avec un handicap s'applique aussi aux animaux qui fournissent d'autres services à des personnes vivant avec un handicap. Par exemple, un animal peut être considéré de toute évidence comme un animal d'assistance s'il porte un harnais, des sacoches ou un écriteau indiquant qu'il est un animal d'assistance ou s'il a une carte d'identification émise par le Procureur général de l'Ontario. C'est aussi le cas si la personne utilise l'animal pour l'aider à accomplir certaines



CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE : F-009(3)
ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES
VIVANT AVEC UN HANDICAP – SERVICE A LA CLIENTELE

Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 4 de 13

Terme	Définition selon la ligne de conduite	Renseignements additionnels et exemples
		tâches, comme ouvrir des portes ou apporter des objets.
Appareil ou accessoire fonctionnel	Un appareil ou accessoire fonctionnel est un appareil ou un accessoire utilisé par une personne vivant avec un handicap pour faciliter sa vie quotidienne. Il peut notamment s'agir d'un fauteuil roulant, d'une marchette, d'une canne blanche, d'une bonbonne d'oxygène ou d'un appareil de communication électronique.	La formation offerte par le Conseil doit être axée sur les interactions avec les utilisateurs d'appareils ou d'accessoires fonctionnels plutôt que sur les aspects techniques de ces appareils ou accessoires.
Avis de perturbation de service	Les personnes vivant avec un handicap faisant partie du public peuvent compter sur certains services, systèmes ou installations pour avoir accès aux services d'une école ou du Conseil. Par exemple, les escaliers mécaniques et les ascenseurs sont importants pour les personnes qui ont des limitations fonctionnelles en matière de mobilité parce qu'ils peuvent être les seuls moyens permettant à ces personnes d'accéder aux locaux. Il existe aussi d'autres systèmes et services conçus pour répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap, comme des toilettes accessibles, des systèmes d'amplification ou autres. Lorsque ces systèmes et services ne sont pas	En règle générale, il n'est pas nécessaire de donner un avis spécial lorsque les perturbations touchent l'ensemble des services du Conseil, en cas de panne de courant ou d'une forte tempête, par exemple. Cependant, si la perturbation a des répercussions importantes sur les personnes vivant avec un handicap, il faut émettre un avis de perturbation des services. L'avis devrait indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et, le cas échéant, les mesures prises pour atténuer les conséquences.



CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE : F-009(3)
ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES
VIVANT AVEC UN HANDICAP – SERVICE A LA CLIENTELE

Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 5 de 13

Terme	Définition selon la ligne de conduite	Renseignements additionnels et exemples
	disponibles temporairement ou qu'il est prévu que ce sera bientôt le cas, il faut émettre un avis de perturbation des services.	
Client	Toute personne qui utilise les services du Conseil.	
Obstacle	Tout ce qui empêche une personne vivant avec un handicap de participer pleinement à tous les aspects des services du Conseil en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.	
Personne de soutien	<p>Une personne de soutien est quelqu'un qui accompagne une personne vivant avec un handicap pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, des services ou des installations.</p> <p>Un employé qui aide un élève à l'intérieur du système scolaire n'est pas une personne de soutien.</p>	<p>Une personne de soutien est quelqu'un qu'une personne vivant avec un handicap choisit pour lui fournir des services ou l'aider de sorte qu'elle puisse communiquer ou se déplacer, recevoir des soins personnels ou médicaux ou avoir accès à des biens ou des services. Les soins personnels incluent notamment le fait de transférer physiquement une personne d'un endroit à un autre ou d'aider cette personne à manger ou à utiliser les toilettes. Les soins médicaux incluent</p>



CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE : F-009(3)
ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES
VIVANT AVEC UN HANDICAP – SERVICE A LA CLIENTELE

Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 6 de 13

Terme	Définition selon la ligne de conduite	Renseignements additionnels et exemples
		notamment le fait de surveiller la santé de la personne ou de lui fournir un soutien médical en cas de crise. La personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille.
Salle de toilette accessible	Salles de toilettes aménagées afin de répondre aux besoins des personnes vivant avec un handicap.	
Tiers	Toute personne ou organisation agissant au nom du Conseil ou à titre de mandataire du Conseil (p.ex. : chauffeurs d'autobus).	

1. Utilisation d'un animal d'assistance

1.1 Accès aux locaux du Conseil

Toute personne vivant avec un handicap qui est accompagnée par un animal d'assistance est accueillie dans les locaux du Conseil ou des écoles avec cet animal. L'accès se fait en conformité avec les procédures de sécurité habituelles.

Cette exigence s'applique uniquement aux parties des lieux auxquelles le public et les tiers ont ordinairement accès. Elle ne vise pas les parties des bureaux d'une école ou du Conseil auxquelles le public n'a pas accès.

La présente directive administrative porte uniquement sur le droit d'une personne vivant avec un handicap à être accompagnée d'un animal d'assistance. L'accès aux classes pour les animaux d'assistance utilisés par les élèves ou les membres du personnel est régi par des procédures distinctes.

1.2 Interdiction d'accès à un animal d'assistance



Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 7 de 13

L'accès aux lieux peut être interdit à un animal d'assistance seulement lorsque cela est exigé par une autre loi, comme la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments et la Loi sur la protection et la promotion de la santé*. Cette dernière loi stipule que les animaux ne sont pas autorisés dans des endroits où des aliments sont préparés, transformés ou manipulés (p. ex., dans la cuisine d'une cafétéria d'école ou dans une classe d'art culinaire), mais elle fait une exception pour les chiens d'assistance en les autorisant là où des aliments sont normalement servis et vendus (p. ex., dans une cafétéria ou un coin-repas).

Lorsqu'il y a un risque pour la santé et la sécurité d'une autre personne en raison de la présence d'un animal d'assistance, il faut analyser toutes les options possibles avant d'exclure un animal d'assistance. Par exemple, ce serait le cas si une personne était gravement allergique à un animal d'assistance. Le Conseil s'attendrait alors à ce que la situation fasse l'objet d'une analyse complète de sorte que toutes les mesures permettant d'éliminer le risque soient envisagées, comme instaurer une distance entre les deux personnes en cause ou apporter des modifications raisonnables aux horaires.

L'accès peut aussi être interdit à un animal d'assistance si celui-ci est d'une race interdite par une loi. Ainsi, la *Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens* impose des restrictions dans le cas des pit-bulls.

Autres mesures à prendre si un animal d'assistance doit être exclu

Dans les rares cas où un animal d'assistance doit être exclu, le Conseil doit tout mettre en œuvre pour prendre d'autres dispositions permettant d'offrir à la personne vivant avec un handicap les services dont elle a besoin. Il peut s'agir de laisser l'animal en lieu sûr lorsque la loi l'autorise et de discuter avec la personne vivant avec un handicap de la meilleure façon de la servir. Par exemple, une personne qui a un handicap visuel peut avoir besoin de quelqu'un (un membre du personnel ou un bénévole) pour la guider.

1.3 Cas où il faut confirmer qu'un animal est un animal d'assistance

Lorsque l'animal n'est pas un chien-guide dressé et qu'il n'est pas tout à fait évident qu'il s'agit d'un animal d'assistance, un membre du personnel de l'école ou du Conseil peut demander à la personne qui utilise l'animal, des documents d'un membre d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap. La lettre n'a pas besoin d'indiquer le type d'handicap, ni pourquoi l'animal est nécessaire et comment la personne l'utilise.

Lorsque la personne utilisant l'animal d'assistance se rend régulièrement dans les locaux d'une école ou du Conseil, la direction ou le gestionnaire du service



Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 8 de 13

peut demander de conserver une copie des documents, mais seulement aussi longtemps que c'est nécessaire. Par ailleurs, la personne peut apporter la lettre avec elle lorsqu'elle se rend sur les lieux. La direction d'école ou le gestionnaire du service doit protéger la confidentialité de la lettre et des renseignements qu'elle contient et doit utiliser ou divulguer cette lettre ou ces renseignements uniquement dans les circonstances prévues par la *Loi sur l'accès à l'information municipale et la protection de la vie privée*, L.R.O. 1990, chap. M.56, ou lorsqu'une autre loi l'exige.

2. Utilisation d'une personne de soutien

2.1 Accès aux locaux du Conseil

Toute personne vivant avec un handicap qui utilise les services du Conseil et qui est accompagnée par une personne de soutien sera accueillie dans les locaux du Conseil ou des écoles avec cette personne et y aura accès sans restriction. L'accès se fera en conformité avec les procédures de sécurité habituelles. Cette exigence s'applique uniquement aux parties des lieux auxquelles le public et les tiers ont ordinairement accès. Elle ne vise pas les parties des bureaux d'une école ou du Conseil auxquelles le public n'a pas accès.



Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 9 de 13

2.2 Activités scolaires où il y a un droit d'entrée

En ce qui concerne les activités organisées par une école, un groupe d'écoles ou le Conseil auxquelles un droit d'entrée est perçu, l'avis de l'activité doit indiquer si une personne de soutien accompagnant une personne vivant avec un handicap doit payer un droit d'entrée et, le cas échéant, quel en est le montant. Si le Conseil exige la présence d'une personne de soutien, le prix payable sera renoncé.

2.3 Droit du Conseil d'exiger la présence d'une personne de soutien

Le Conseil peut exiger qu'une personne vivant avec un handicap soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ses locaux, mais uniquement si la présence d'une telle personne dans ceux-ci est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne vivant avec un handicap elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

Ce serait un cas très rare qui se produirait seulement si, après consultation avec la personne vivant avec un handicap et d'avoir jugé des considérations de santé ou de sécurité selon les faits observables, le fait d'exiger la présence d'une personne de soutien était le seul moyen disponible pour permettre à la personne vivant avec un handicap d'être sur les lieux et, en même temps, pour remplir l'obligation qu'a le Conseil de protéger la santé ou la sécurité de la personne vivant avec un handicap ou des autres personnes sur les lieux.

Par ailleurs, les personnes vivant avec un handicap sont libres d'accepter un risque raisonnable de blessure pour elles-mêmes, exactement comme les autres le sont. Des personnes différentes auront une tolérance au risque différente. On devrait pondérer le risque par rapport à tout avantage pour la personne vivant avec un handicap. De plus, il n'est pas suffisant que la personne de soutien puisse aider à protéger la santé et la sécurité pour que vous puissiez exiger sa présence, il faut qu'elle soit nécessaire ou essentielle pour protéger la santé et la sécurité – autrement dit, il faut que le risque ne puisse pas être éliminé ou diminué en recourant à d'autres moyens. Toute décision concernant la protection de la santé et de la sécurité devrait se fonder sur des éléments précis et non pas sur des suppositions. Le simple fait que quelqu'un ait un handicap ne signifie pas que cette personne est incapable de satisfaire aux exigences en matière de santé ou de sécurité.



Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 10 de 13

2.4 CONFIDENTIALITÉ

Si une personne vivant avec un handicap est le parent ou le tuteur d'un élève et est accompagnée par une personne dans le cadre d'une discussion pouvant porter sur des renseignements confidentiels concernant l'élève, le membre du personnel (surintendance de l'éducation, direction d'école ou autre) doit d'abord obtenir le consentement du parent ou du tuteur à une telle divulgation.

Le consentement à la divulgation d'informations confidentielles en présence de la personne de soutien doit être donné par écrit par le parent ou le tuteur de l'élève ou la personne adulte.

La personne de soutien doit également donner l'assurance par écrit qu'elle garantit la confidentialité des renseignements divulgués dans la discussion. Une copie du document de consentement signé est conservée dans les bureaux de l'école ou du Conseil.

Si le parent ou le tuteur fait appel à une autre personne de soutien pour des réunions ultérieures, un nouveau consentement est nécessaire. Un exemple de formulaire de consentement est fourni à l'annexe A des présentes directives administratives.

3. Utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels par les personnes vivant avec un handicap

Le site Web du Conseil et celui de chaque école doivent indiquer si le lieu est accessible.

Dans toutes les installations du Conseil qui sont ouvertes au public, un avis affiché au bureau d'entrée ou à la réception souhaite la bienvenue aux personnes utilisant des appareils ou accessoires fonctionnels et les invite à demander de l'aide, au besoin, aux membres du personnel et aux bénévoles

4. Avis de perturbation des services

4.1 Diffusion de l'avis de perturbation temporaire

L'avis peut être affiché dans un endroit bien en vue à l'école ou dans les locaux du Conseil. Il est aussi possible de l'afficher sur le site Web de l'école ou du Conseil ou de communiquer les renseignements directement aux usagers des services, conformément aux pratiques de l'école ou du Conseil.



CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE : F-009(3)
ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES
VIVANT AVEC UN HANDICAP – SERVICE A LA CLIENTELE

Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 11 de 13

Si la perturbation est prévue, il faut en donner avis à l'avance. Si elle est imprévue, il faut en donner avis aussitôt que possible après qu'elle ait été constatée.

4.2 Contenu de l'avis

L'avis doit indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et, le cas échéant, les installations ou les services de remplacement qui sont disponibles.



CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE : F-009(3)
ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES
VIVANT AVEC UN HANDICAP – SERVICE A LA CLIENTELE

Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 12 de 13



CONSEIL SCOLAIRE DU GRAND NORD

DIRECTIVE ADMINISTRATIVE : F-009(3)
ACCESSIBILITE POUR LES PERSONNES
VIVANT AVEC UN HANDICAP – SERVICE A LA CLIENTELE

Approuvée : le 16 octobre 2013

Révisée (Comité LDC) : le 16 octobre 2013

Modifiée : le 30 novembre 2019, le 1^{er} octobre 2024

Page 13 de 13

vivant avec un