

Accessibilité	Accessibilité	N° de section	
		N° de politique	
		Date	Févr. 2016

Objectifs et buts

Cette politique a pour objet d'énoncer les normes que Science Nord, ainsi que les employés et les fournisseurs tiers du centre qui agissent au nom de Science Nord, respecteront en vue de s'assurer de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Ces normes s'appliquent à l'obtention de biens, de services, d'installations et de guichets, à l'information et aux aides à la communication, au service à la clientèle, à l'emploi et aux milieux bâtis.

Énoncé de politique

Science Nord veillera à assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées en respectant les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances. Lorsque l'intégration ou l'accessibilité complète ne sont pas possibles, Science Nord s'efforcera d'adopter des mesures de rechange ou d'offrir des mesures d'adaptation raisonnables, qui tiennent compte des besoins individuels. La politique sur l'accessibilité et le plan d'accessibilité de Science Nord seront affichés sur le site Web de Science Nord et feront l'objet d'un examen et d'une mise à jour tous les ans.

Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les employés, bénévoles, agents, membres de comité, stagiaires, fournisseurs ou autres tiers qui agissent au nom de Science Nord ou qui le représentent d'une manière quelconque. Tous les gestionnaires sont tenus de s'assurer de communiquer au personnel toutes les normes découlant de la présente politique, d'examiner périodiquement ces normes et de les appliquer de manière uniforme.

1.1 Conditions générales

Formation

Tous les employés, bénévoles, agents et fournisseurs de Science Nord, ainsi que les autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle, suivront une formation de sensibilisation à l'accessibilité ainsi qu'une formation continue portant sur les modifications qui s'y rattachent. Science Nord tiendra des documents sur la formation dispensée, lesquels documents indiquent les dates de la formation, le nom des personnes l'ayant suivie et des copies des attestations liées à la formation. S'il y a lieu, les agents et les fournisseurs de Science Nord fourniront une attestation de la formation de « Sensibilisation à l'accessibilité » (dans le cadre de leur entente contractuelle avec Science Nord). La formation de sensibilisation à l'accessibilité donnera un aperçu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) ainsi que des exigences prévues par la loi.

1.2 Normes pour l'information et les communications

Formats accessibles et aides à la communication

Sauf disposition contraire de la LAPHO, Science Nord fournira ou fera fournir à la personne handicapée qui le demande, en consultation avec cette personne, des formats accessibles et des aides à la communication. Il fournira ces formats accessibles et aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne, à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes. Ces normes ne s'appliquent pas à l'information ou aux communications qui ne peuvent pas être converties, et à l'information dont Science Nord n'est pas responsable directement ou par le biais d'une relation contractuelle. Les personnes peuvent également communiquer avec Science Nord par télécopieur, par courriel ou par texte écrit.

Processus de rétroaction

Science Nord s'est doté d'un mécanisme au moyen duquel le public peut fournir une rétroaction sur l'accessibilité des biens et des services. Cette rétroaction peut être fournie sur un formulaire de rétroaction, par la poste, par courriel, par téléphone ou de vive voix. Science Nord

respectera la stricte confidentialité de tous les commentaires qu'il reçoit et utilisera ceux-ci pour améliorer le service à la clientèle. Science Nord fournira à l'auteur des commentaires une réponse dans un format approprié, dans laquelle il exposera les mesures jugées pertinentes, le cas échéant. La personne handicapée peut fournir ses commentaires de la manière qu'elle juge être la plus pratique : en personne, par téléphone, par écrit, ou par texte électronique transmis par courriel.

Sites et contenus Web accessibles

Les sites Internet et le contenu Web dont Science Nord est responsable directement ou par le biais d'une relation contractuelle permettant la modification du produit doivent être conformes aux exigences énoncées dans les Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO.

1.3 Obtention ou acquisition de biens, de services, d'installations et de guichets

Obtention

Science Nord prendra en compte les critères et les options d'accessibilité lorsqu'il obtient des biens, des services, des installations ou des guichets libre-service, sauf si cela n'est pas matériellement possible, auquel cas Science Nord fournira une explication sur demande.

1.4 Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Animaux d'assistance

Il est permis aux personnes handicapées d'être accompagnées d'un animal d'assistance dans les lieux auxquels le public ou d'autres tiers ont accès pour accéder aux biens et services du centre, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux. Science Nord peut interdire le recours à des animaux d'assistance dans certains lieux en raison de restrictions liées à la santé ou à la sécurité, y compris mais non de façon limitative, les aires de préparation des aliments, les programmes faisant intervenir des animaux ou les aires où se trouvent des animaux, ou d'autres aires de recherche. La personne doit maîtriser l'animal en tout temps, ce qui comprend l'usage d'une laisse conformément à l'invalidité, et est seule responsable des soins et de la supervision de l'animal d'assistance. Lorsqu'il n'est pas évident que le client utilise un animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap, Science

Nord peut demander au client si l'animal qui l'accompagne est, effectivement, un animal d'assistance, et demander au client de produire une lettre rédigée par un médecin ou une infirmière confirmant que le client a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap, ou une autre forme de vérification. Un animal d'assistance peut être exclu uniquement si le client ne le maîtrise pas, si l'animal constitue une menace directe et importante pour les biens, la santé ou la sécurité d'autres personnes ou si la présence de l'animal d'assistance changeait fondamentalement la nature de l'emploi, du programme, du service ou de l'activité. Les risques ne doivent pas être hypothétiques ou conjecturaux, y compris les morsures, irritations, allergies ou craintes des animaux, et les exclusions seront déterminées au cas par cas en fonction de circonstances particulières. Lorsqu'il prend cette décision, Science Nord envisagera si d'autres mesures d'adaptation raisonnables peuvent être fournies.

Personnes de soutien

Lorsqu'une personne handicapée a besoin d'une personne de soutien pour faciliter sa communication, sa mobilité ou son accès aux biens ou aux services, ou pour l'aider avec ses soins personnels ou médicaux, la personne de soutien ne devra pas payer de droits d'entrée. Lorsqu'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité d'une personne handicapée, Science Nord peut exiger que la personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien. Cette situation surviendrait dans des circonstances exceptionnelles, lorsque la personne de soutien constituerait pour la personne handicapée le seul moyen d'accès aux biens ou services du centre et toute décision serait prise après une consultation avec la personne handicapée. Les décisions exigeant la présence d'une personne de soutien seront prises dans les circonstances suivantes : la situation présente un risque important pour la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes; le risque pour la personne handicapée est plus important que celui pour les autres clients; le risque ne peut pas être éliminé ou réduit par d'autres moyens; l'évaluation du risque se fonde sur une étude de la durée du risque, de la nature et de la gravité du préjudice potentiel, de la probabilité que le préjudice potentiel ait lieu, et de l'imminence du préjudice potentiel; et l'évaluation du risque se fonde sur les caractéristiques réelles de la personne, et non pas sur des généralisations, des perceptions erronées, ou des craintes suscitées par une invalidité. En aucun cas, on n'empêchera à une

personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur nos lieux.

Frais et droits d'entrée

En règle générale, une personne de soutien ne doit pas payer de droits d'entrée pour avoir accès aux lieux ou aux événements de Science Nord pour lesquels des droits sont perçus. Si une personne de soutien doit payer une somme pour avoir accès aux lieux de Science Nord ou pour se trouver sur les lieux du centre, Science Nord veillera à donner un préavis du montant exigible en affichant les droits payables par les personnes de soutien partout où les frais perçus par Science Nord sont affichés.

Perturbations de service

En cas de perturbation des installations ou services particuliers auxquels les personnes handicapées se fient ou dont elles se servent normalement pour obtenir les biens ou les services de Science Nord, celui-ci avisera le public de la perturbation en affichant les raisons de la perturbation et sa durée prévue. Il indiquera en outre les installations ou services de remplacement qui seront disponibles, le cas échéant. L'avis peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont Science Nord ou ses agents sont les propriétaires ou les exploitants (les entrées publiques, les comptoirs de service et les pancartes), par diffusion des renseignements sur sa messagerie vocale téléphonique, par publication des renseignements sur son site Web, ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances. Si la perturbation est prévue, Science Nord en fournira un préavis raisonnable. Si la perturbation est inattendue, un avis sera fourni dès que possible.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées ayant besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels pour avoir accès aux biens ou aux services de Science Nord, ou en jouir seront autorisées à utiliser ces appareils ou accessoires sauf interdiction contraire de la loi, y compris pour des motifs liés à la santé et à la sécurité. Dans de telles situations, Science Nord peut offrir aux personnes handicapées des mesures de rechange, si celles-ci sont disponibles, afin de les aider à obtenir et à utiliser les biens et services du Centre ainsi qu'à en jouir. S'il y a lieu, les appareils ou accessoires fonctionnels appartenant à Science Nord et exploités par lui seront offerts aux personnes handicapées pour que celles-ci

puissent les utiliser. Parmi ces appareils ou accessoires, mentionnons les ouvre-portes électroniques, les ascenseurs, les fauteuils roulants, les toilettes publiques accessibles, les places réservées dans certains théâtres de Science Nord et les fontaines à boire accessibles. Un nombre limité de fauteuils roulants sont offerts gratuitement, sur présentation d'une pièce d'identité, au vestiaire. Des appareils d'amplification sonore FM sont offerts dans la salle IMAX et sont distribués selon le principe du premier arrivé premier servi. Des places réservées aux fauteuils roulants sont prévues dans la salle IMAX de Science Nord, le planétarium de Science Nord, le théâtre Atlas Copco, Wings over the North [Les ailes du Nord] et toutes les expériences des théâtres de l'objet.

Entrées

Les entrées principales des centres des sciences sont accessibles et équipées de portes automatiques.

Stationnement et déchargement

Les taxis et d'autres véhicules peuvent utiliser la zone de déchargement la plus près de nos entrées pour déposer et recueillir des visiteurs handicapés. Les parcs de stationnement de Science Nord ont des places clairement indiquées qui sont réservées aux personnes handicapées.

1.5 Normes pour l'emploi

Mesures d'adaptation pour l'emploi

Science Nord agira de façon à respecter ses obligations en vertu de la LAPHO d'assurer un milieu inclusif, sans obstacle, et sans discrimination, de même que l'égalité d'accès à l'emploi. Des mesures d'adaptation raisonnables seront offertes au cas par cas sans qu'elles causent à Science Nord un préjudice injustifié. Elles seront basées sur les besoins individuels et elles respecteront les droits et la dignité des personnes dans tous les aspects de l'emploi, y compris mais non de façon limitative, le recrutement, la sélection, la formation, la gestion du rendement, les possibilités de perfectionnement professionnel, l'avancement et les mutations au sein de l'organisation. Tous les superviseurs et employés participant aux processus de recrutement et de sélection auront suivi une formation complète aux normes liées aux normes d'emploi de la LAPHO, à leur obligation de prendre des mesures d'adaptation, ainsi qu'à leurs rôles et responsabilités dans ce processus.

Postulants

Les postulants ayant besoin de mesures d'adaptation pour accéder à la base de données de curriculum vitae de Science Nord se verront offrir, sur demande, des formats substitués ou des méthodes de rechange pour présenter leur curriculum vitae. Lorsque Science Nord communique avec les postulants pour fixer une entrevue, il leur expliquera le processus de sélection au complet. Il les informera également de la politique de Science Nord sur les mesures d'adaptation et il leur demandera s'ils auront besoin de telles mesures à un stade donné du processus afin de pouvoir participer pleinement au processus. Toute demande de mesure d'adaptation prendra en considération les besoins des postulants. Si une demande de mesure d'adaptation est refusée, les raisons de ce refus seront clairement communiquées aux postulants. À l'instar de tous les autres postulants, les personnes handicapées doivent montrer qu'elles répondent aux qualifications qui leur permettront d'exercer les fonctions essentielles du poste que Science Nord tente de pourvoir. Tous les critères de sélection seront objectifs et se baseront sur des exigences authentiques liées au poste.

Mesures d'adaptation au travail

Tous les employés de Science Nord seront avisés de la politique de Science Nord sur les mesures d'adaptation au moment de leur embauche. Toutes les demandes de mesures d'adaptation, y compris mais non de façon limitative, la communication de renseignements dans des formats substitués, seront entièrement documentées. Les options de mesures d'adaptation disponibles seront présentées aux employés. Si elles existent, des options moins coûteuses et plus efficaces peuvent être choisies pourvu qu'elles répondent aux besoins en matière d'adaptation des employés. Science Nord s'assurera d'avoir pris en considération toutes les options de mesures d'adaptation, sauf si celles-ci lui causent un préjudice injustifié, avant de refuser une mesure d'adaptation. Les raisons de tout refus seront clairement expliquées aux employés. Science Nord fournira des mesures d'adaptation pendant le processus de retour au travail, en tenant compte des besoins de l'employé. Tous les plans d'adaptation et les processus connexes doivent être consignés au complet et faire l'objet d'un examen et d'une mise à jour périodiques.

Gestion du rendement, développement de carrière et redéploiement

Science Nord prendra en considération les besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés et les plans d'adaptation individuels dans ses processus de développement de carrière, de redéploiement et de gestion du rendement, et il s'assurera que tous les employés ont la capacité de participer pleinement aux expériences et aux possibilités offertes au travail, qu'ils disposent des mesures de soutien leur permettant de respecter les exigences de l'emploi ou que leurs besoins soient pris en considération dans le cadre de leur déploiement vers un nouveau poste, et qu'ils ont des chances égales de mutation au sein de l'organisation en fonction du mérite et de la capacité d'exercer leurs fonctions de manière efficace.

Intervention en cas d'urgence au travail

Science Nord examinera périodiquement le plan d'intervention en cas d'urgence du centre pour s'assurer que ce plan prend en considération les besoins des personnes handicapées dans une situation d'urgence, ainsi que toutes les mesures d'adaptation déjà prises et les plans individuels d'intervention en cas d'urgence. Le centre communiquera aussi aux employés des renseignements sur l'intervention en cas d'urgence dans un format et avec des aides (le cas échéant) qui prennent en considération les besoins individuels en matière d'accessibilité, et sur le consentement des employés, aux superviseurs individuels chargés d'aider les employés dans une situation d'urgence. Les plans d'intervention en cas d'urgence au travail seront examinés chaque fois qu'un(e) employé(e) est muté(e) à un endroit distinct au sein de l'organisation.

1.6 Normes d'accessibilité au milieu bâti

Construction et réaménagement d'aires publiques

Science Nord se conformera aux normes de la LAPHO pour la conception des espaces publics lorsqu'il construit de nouveaux espaces publics ou réaménage des espaces publics dans les zones suivantes : les sentiers récréatifs et les voies menant à une plage, les aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public, les aires de jeu extérieures, les voies de déplacement extérieures, le stationnement accessible, l'obtention de services et l'entretien des éléments accessibles.