

# POLITIQUES, PRATIQUES ET PROCÉDURES EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ DU TRIBUNAL D'APPEL DE L'AGRICULTURE, DE L'ALIMENTATION ET DES AFFAIRES RURALES

## Contexte

Les présentes politiques, pratiques et procédures ont pour but de faire en sorte que le Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales demeure accessible à tous les Ontariens et Ontariennes, y compris aux personnes handicapées, et qu'il respecte ses obligations aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le terme « handicap » est défini comme suit à l'article 2 de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* :

« handicap » S'entend de ce qui suit, selon le cas :

- 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, notamment, 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 de symboles ou de la langue parlée;
- 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 créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Le Tribunal peut modifier en tout temps ses politiques, pratiques et procédures. Le présent document sera mis à jour au besoin si des normes nouvelles ou modifiées sont adoptées aux termes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et le document modifié sera affiché sur le site Web du Tribunal.

Le présent document sera affiché sur le site Web du Tribunal à <http://www.omafra.gov.on.ca/french/tribunal/>.

Le Tribunal fournira le document ou son contenu sous une forme adaptée aux besoins particuliers de la personne handicapée qui en fait la demande.

Les politiques, pratiques et procédures du Tribunal sont conçues pour répondre aux normes provinciales concernant les services à la clientèle, l'information et la communication.

## **SECTION 1 – Services à la clientèle**

### **Politique sur la prestation de services aux personnes handicapées**

#### **Renseignements généraux**

1. Le Tribunal fournit des services à ses clients; il ne fournit pas de biens.
2. Le Tribunal est résolu à être inclusif et accessible pour tous les Ontariens et Ontariennes, à assurer l'accès facile à ses audiences et à fournir des services de qualité à toutes les personnes qui en font la demande.
3. Le Tribunal respecte les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.
4. Toutes les personnes qui reçoivent des services du Tribunal sont traitées avec respect.
5. Chaque personne handicapée qui reçoit des services du Tribunal reçoit, dans la mesure du possible, les adaptations nécessaires en fonction de ses besoins particuliers.
6. Lorsque le Tribunal invite ou convoque une personne à une audience (p. ex., une partie ou une personne appelée à témoigner), il lui demande de préciser les adaptations dont elle a besoin dans les plus brefs délais, au plus tard dix jours ouvrables avant l'audience. Le Tribunal collabore à l'élaboration d'un plan d'adaptation avec la personne handicapée afin d'assurer sa pleine participation. Si l'avis est reçu moins de 10 jours ouvrables à l'avance, le Tribunal fera les adaptations nécessaires dans la mesure du possible.
7. Le Tribunal obtient les services d'un interprète gestuel ou d'un sous-titreur en temps réel ou d'autres services appropriés si une partie ou un témoin handicapé affirme avoir besoin de ces mesures d'adaptation.
8. Les personnes handicapées qui souhaitent assister à une audience publique du Tribunal et ont besoin de mesures d'adaptation doivent informer le Tribunal de ces mesures dans les plus brefs délais, au plus tard 10 jours ouvrables avant l'audience. Le Tribunal collabore à l'élaboration d'un plan d'adaptation avec la personne handicapée pour lui permettre d'assister à l'audience. Si l'avis est reçu moins de 10 jours ouvrables à l'avance, le Tribunal fera les adaptations nécessaires dans la mesure du possible.
9. La présidente ou le président du Tribunal, ou une vice-présidente ou un vice-président agissant à titre de président, peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se

trouve dans les locaux du Tribunal, si la présence d'une telle personne est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent.

## Installations

10. Les bureaux du Tribunal sont faciles d'accès pour les personnes handicapées. La salle d'audience du Tribunal est située au rez-de-chaussée du 1 Stone Road West à Guelph, un immeuble accessible par fauteuil roulant qui dispose de nombreuses places de stationnement pour personnes handicapées. Il est doté également de portes automatiques, de salles de bain accessibles, de couloirs larges et d'une signalisation claire. Les commandes d'ascenseur sont faciles d'accès pour une personne qui se sert d'un fauteuil roulant ou d'un scooter, et une voix annonce l'étage chaque fois que l'ascenseur s'arrête (en français et en anglais).
11. Les audiences tenues à Guelph ont lieu généralement dans la salle d'audience du Tribunal ou dans une salle de réunion d'un hôtel des environs. Les audiences tenues pour des questions relatives à la *Loi sur le drainage* ont lieu dans les bureaux de la municipalité situés à proximité du drain municipal.
12. Lors de la sélection d'une salle de réunion pour une audience tenue hors site, la préférence est accordée aux salles accessibles dans la mesure du possible.
13. Les audiences qui ont lieu dans les collectivités rurales ne sont généralement pas accessibles par transport en commun. Une personne handicapée qui souhaite assister à une telle audience doit s'y rendre par ses propres moyens.
14. S'il est impossible de prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour permettre à une personne handicapée d'assister à une audience, le Tribunal prend des dispositions pour qu'elle puisse y participer par conférence téléphonique ou vidéoconférence, selon la situation et les besoins particuliers de la personne.
15. Pendant les audiences, le Tribunal fournit uniquement de l'eau comme rafraîchissement. La cafétéria du 1 Stone Road West à Guelph est accessible par fauteuil roulant. Dans le cas des audiences tenues ailleurs, il est possible de s'adresser au bureau du Tribunal pour se renseigner sur les établissements de restauration accessibles les plus proches.

## **Accessibilité des renseignements**

16. Le site Web du Tribunal fait partie du site Web du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales de l'Ontario. Le MAAARO utilise les Services de gestion du contenu de l'organisation de la Fonction publique de l'Ontario (Stellent) pour s'assurer que son site est d'accès facile.
17. Les avis sur les audiences à venir et les décisions rendues sont affichés sur le site Web du Tribunal.
18. La ligne téléphonique du Tribunal où l'on peut obtenir des renseignements généraux n'est pas accessible par ATS. Cependant, on peut obtenir des renseignements du Tribunal en appelant la ligne ATS du ministère au 519 826-7402. On peut aussi s'adresser au bureau du Tribunal par courriel à [appeals.tribunal.omafra@ontario.ca](mailto:appeals.tribunal.omafra@ontario.ca).
19. Lorsqu'une personne handicapée affirme avoir besoin de renseignements sur un support de substitution, le Tribunal lui fournit ces renseignements sous une forme qu'elle est en mesure de comprendre.

## **Utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels**

20. La personne handicapée qui assiste à une audience du Tribunal peut utiliser ses propres appareils ou accessoires fonctionnels (p. ex., appareil de prise de notes, marchette, bombonne d'oxygène). Le Tribunal n'assurera pas la manutention ou le fonctionnement d'un tel appareil ou accessoire à moins que l'utilisateur ou sa personne de soutien n'en fasse la demande.

## **Recours à un animal d'assistance ou à une personne de soutien**

### ***Animaux d'assistance***

21. Lorsqu'il est informé à l'avance de la présence à une audience d'une personne handicapée qui aura recours à un animal d'assistance, le Tribunal :
  - détermine un endroit approprié où l'animal d'assistance pourra faire ses besoins, et le communique à la personne handicapée le jour de l'audience;
  - met un bol d'eau à la disposition de l'animal d'assistance;
  - fournit un siège assez grand pour permettre à l'animal d'assistance de se reposer confortablement à côté de la personne handicapée;
  - prévoit des pauses assez longues pour permettre à la personne handicapée de répondre aux besoins de l'animal ainsi qu'à ses propres besoins;
  - veille à ce que l'animal d'assistance soit autorisé à entrer dans les locaux et à y demeurer avec la personne handicapée, et informe à cette fin le service de sécurité de l'immeuble du fait qu'un animal d'assistance accompagne la cliente ou le client;

- veille à ce que l'on n'interagisse pas avec l'animal et à ce qu'on n'y touche pas sans l'autorisation de son propriétaire ou de la personne qui s'en occupe.
22. Les autres exigences dont fait état une personne handicapée relativement à l'utilisation d'un animal d'assistance sont envisagées au cas par cas.
23. Si la présence d'un animal d'assistance n'est pas annoncée à l'avance, la personne et son animal font l'objet des adaptations nécessaires dans la mesure du possible.
24. Si l'animal de la personne handicapée n'est pas de toute évidence un animal d'assistance, le Tribunal le reconnaît quand même comme tel si la personne produit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière attestant qu'elle a besoin de l'animal pour des motifs liés à son handicap, ou si elle fournit des documents montrant qu'elle est autorisée à s'occuper d'un animal d'assistance.
25. Il n'y a aucun endroit, dans les bureaux du Tribunal, où les animaux d'assistance sont interdits en vertu de la loi.

### ***Personnes de soutien***

26. S'il est informé à l'avance du fait qu'une personne handicapée sera accompagnée par une personne de soutien<sup>1</sup>, le Tribunal :
- veille à ce qu'il y ait un nombre suffisant de sièges et à ce que la personne de soutien puisse s'asseoir à côté de la personne handicapée;
  - s'assure que rien n'empêche la personne handicapée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les locaux du Tribunal ou dans les installations que le Tribunal a louées pour la tenue d'une audience;
  - fournit à la personne handicapée et à la personne de soutien des copies de tous les documents produits pendant l'audience;
  - aménage s'il y a lieu une place assez grande et bien éclairée pour un interprète gestuel, un sous-titre en temps réel ou un autre fournisseur de services;
  - réserve un espace suffisant pour le matériel qu'utilise la personne de soutien (p. ex., appareil de sous-titrage en temps réel, ordinateur portable, écran);

---

<sup>1</sup> On entend par personne de soutien une personne embauchée ou choisie par une personne handicapée pour fournir des services ou de l'assistance en matière de communication, mobilité, soins personnels, besoins médicaux ou accès aux biens ou aux services. Les soins personnels peuvent inclure ce qui suit sans toutefois s'y limiter : transférer physiquement une personne d'un endroit à un autre ou assister une personne pour manger ou se rendre aux toilettes. Les besoins médicaux peuvent inclure la surveillance de la santé d'une personne ou la fourniture de soutien médical en étant disponible en cas de crise, sans toutefois se limiter à ces interventions (Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle à [www.accesson.ca](http://www.accesson.ca)).

- informe la personne handicapée du fait qu'elle et la personne de soutien, le cas échéant, devront payer les frais de stationnement pour assister à une audience du Tribunal au 1 Stone Road West à Guelph ou à tout autre emplacement;
- informe la personne handicapée qu'un permis de stationnement accessible doit être visible dans sa voiture si elle se gare dans une place réservée aux personnes handicapées au 1 Stone Road West à Guelph.

27. Si la présence d'une personne de soutien n'est pas annoncée à l'avance, la personne handicapée et la personne de soutien font l'objet des adaptations nécessaires dans la mesure du possible.

28. S'il est nécessaire de discuter de questions confidentielles avec une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien, le Tribunal oblige :

- la personne handicapée à consentir à la communication de renseignements confidentiels à la personne de soutien;
- la personne de soutien à signer une entente de confidentialité.

### **Avis de perturbation temporaire des services**

29. Les personnes qui veulent demander une audience devant le Tribunal ou des renseignements sur le processus d'audience peuvent communiquer avec le bureau du Tribunal par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par la poste. Des renseignements sur le Tribunal, ses procédures, ses audiences à venir et ses décisions récentes sont affichés sur son site Web. Comme le Tribunal est situé dans les bureaux du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales et que ses services de téléphone, de télécopieur et de courriel et son site Web lui sont fournis par le ministère, ce dernier donne un avis préalable si ces services seront temporairement inaccessibles au public pendant plus de 48 heures, en précisant les raisons de cette interruption.

Aucun avis n'est donné si l'interruption prévue des services doit durer moins de 48 heures.

30. S'il se produit une perturbation imprévue des services dont on prévoit qu'elle durera plus de 48 heures, le ministère fournit des précisions sur cette perturbation avec la date à laquelle les services devraient être rétablis, s'il la connaît, sur ses sites Web ou sur ses lignes de renseignements généraux, selon le service qui demeure accessible.

31. Si les services sont perturbés dans les locaux où le Tribunal tient une audience, ce dernier y affiche un avis annonçant cette perturbation, sa durée prévue, s'il la connaît, et les dispositions de rechange prises pour tenir l'audience, le cas échéant.

## **Observations et plaintes**

32. Les observations sur les services dispensés aux personnes handicapées peuvent être envoyées :
- par courriel à [appeals.tribunal.omafra@ontario.ca](mailto:appeals.tribunal.omafra@ontario.ca);
  - par télécopieur au 519 826-4232;
  - par téléphone au 519 826-3433;
  - par lettre ou par fichier électronique enregistré sur disque compact lisible au moyen d'un logiciel Microsoft Office envoyé au Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales  
1 Stone Road West  
Guelph (Ontario) N1G 4Y2.
33. Les demandes d'utilisation de mécanismes de substitution pour la présentation des observations sont envisagées au cas par cas.
34. Le Tribunal accuse réception des plaintes dans un délai de deux jours ouvrables si elles sont formulées de vive voix et de cinq jours ouvrables si elles sont déposées par la poste ou par courriel. Chaque plainte est traitée dès sa réception dans la mesure du possible. Sinon, l'accusé de réception précise que la plainte sera traitée et qu'une réponse sera fournie dans un délai de 30 jours.

## **SECTION 2 – Information et communication**

Le Tribunal communique avec les personnes handicapées au moyen de méthodes qui sont adaptées à leur handicap. Plus précisément, ses membres et son personnel communiquent d'une façon qui permet aux personnes ayant divers types de handicaps de communiquer efficacement afin de participer aux audiences du Tribunal.

## **SECTION 3 – Formation**

1. Dans un délai de trois mois suivant leur nomination au Tribunal, les personnes nommées reçoivent une formation sur :
- les objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
  - les exigences du règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
  - les politiques, pratiques et procédures du Tribunal en matière d'accessibilité;
  - la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicap, y compris celles qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

- la façon de se servir, dans les locaux du Tribunal, des appareils ou dispositifs qui pourraient faciliter la fourniture de biens et des services à une personne handicapée;
  - ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux services du Tribunal.
2. Cette formation sera fournie aux membres actuels du Tribunal avant le 31 décembre 2009.
  3. S'il modifie ses politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité, le Tribunal en informe tous ses membres et leur fournit la formation supplémentaire requise, le cas échéant.
  4. La formation peut être donnée par des membres du personnel de la fonction publique de l'Ontario ou par un fournisseur de l'extérieur, ou encore au moyen d'un module de formation Web ou de documents de formation écrits. La formation concernant l'accessibilité est intégrée dans les séances d'orientation destinées aux nouveaux membres lorsqu'il est jugé pertinent de le faire.
  5. La coordonnatrice ou le coordonnateur du Tribunal tient des dossiers de la formation comprenant le nom des personnes qui l'ont suivie, le nombre de participants et les dates de formation.
  6. Tous les employés du ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales qui fournissent du soutien au Tribunal reçoivent un exemplaire des politiques, procédures et pratiques du Tribunal en matière d'accessibilité et des documents de formation à leur sujet. Les membres du personnel du Tribunal sont des employés du MAAARO et assurent la formation du personnel de ce ministère concernant la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et la façon d'interagir avec les personnes handicapées.

#### **SECTION 4 – Rapport**

Le Tribunal dépose un rapport annuel d'accessibilité sous une forme approuvée par le ministre des Services sociaux et communautaires aux termes de l'article 14 de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Des rapports supplémentaires sont déposés au besoin. Les rapports d'accessibilité sont mis à la disposition du public sur demande.

#### **SECTION 5 – Procédures visant à assurer l'accessibilité des audiences**

1. Tous les avis d'audience officiels font mention des politiques, pratiques et procédures du Tribunal en matière d'accessibilité et précisent comment communiquer avec le Tribunal si des mesures d'adaptation sont requises.

2. Lorsqu'une personne handicapée informe le bureau du Tribunal qu'elle a besoin de mesures d'adaptation, la coordonnatrice, le coordonnateur, l'adjointe ou l'adjoint du Tribunal joue le rôle d'intermédiaire entre la personne handicapée et le Tribunal.
3. La coordonnatrice, le coordonnateur, l'adjointe ou l'adjoint du Tribunal discute avec la personne handicapée de ses besoins et possibilités en matière d'adaptation et élabore un plan d'adaptation.
4. Le plan d'adaptation indique :
  - les changements à apporter à l'aménagement de la pièce, au mobilier et à l'éclairage;
  - le matériel spécialisé requis;
  - les modifications à apporter au déroulement normal de l'audience (p. ex., les pauses);
  - les modifications à apporter à la forme des documents et l'utilisation de méthodes de communication de substitution;
  - si un animal d'assistance ou une personne de soutien accompagnera ou non la personne handicapée, et les besoins particuliers de cet animal ou de cette personne de soutien.
5. La présidente ou le président du Tribunal, ou une vice-présidente ou un vice-président agissant à titre de président, examine le plan d'adaptation. S'il est d'avis qu'il est impossible à mettre en œuvre, ce plan peut être modifié en consultation avec la personne handicapée, ou le service peut être fourni à cette personne sous une forme différente. Les préoccupations touchant la santé et la sécurité de toute personne qui assistera à l'audience sont abordées avant la date de l'audience.
6. La coordonnatrice, le coordonnateur, l'adjointe ou l'adjoint du Tribunal s'assure que le plan d'adaptation approuvé est mis en œuvre et que la personne handicapée reçoit :
  - un numéro à composer au cas où elle aurait de la difficulté à accéder à la salle de réunion le jour de l'audience, ou besoin d'aide pour se rendre à la partie de la pièce qui lui est réservée;
  - des renseignements sur l'emplacement de restaurants accessibles dans les environs du lieu de la réunion, au besoin;
  - des renseignements sur les frais à payer pour accéder à l'immeuble (p. ex., stationnement);
  - tout renseignement pertinent qui concerne l'animal d'assistance ou la personne de soutien, le cas échéant (p. ex., endroit où l'animal pourra faire ses besoins).
7. La coordonnatrice, le coordonnateur, l'adjointe ou l'adjoint du Tribunal informe le service de sécurité de l'immeuble si un animal d'assistance doit accompagner la personne handicapée.

## **Réservation de salles de réunion hors site**

8. Dans le cas des audiences devant avoir lieu hors des bureaux du Tribunal, le personnel du Tribunal se renseigne sur l'accessibilité de salles de réunion dont l'emplacement, la taille, le coût, les dates de disponibilité et toute autre caractéristique requise pour l'audience répondent aux besoins du Tribunal.
9. Pour déterminer si une salle de réunion est acceptable, le personnel du Tribunal tient compte des caractéristiques d'accessibilité et accorde la préférence à une salle accessible dans la mesure où elle répond aux besoins du Tribunal. Le Tribunal ne demande pas de caractéristiques d'accessibilité facultatives (p. ex., le sous-titrage codé à l'écran) à moins d'avoir déterminé qu'une personne handicapée qui en aura besoin assistera à l'audience.
10. En règle générale, le Tribunal n'inspecte pas les salles de réunion avant de les réserver et s'attend à ce que le fournisseur décrive avec exactitude leurs caractéristiques.

## **Situations nécessitant la présence d'une personne de soutien**

11. Le président ou le vice-président oblige la personne handicapée à être accompagnée par une personne de soutien uniquement s'il juge que la présence d'une telle personne est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui se trouvent sur les lieux.

## **SECTION 6 – Questions sur la politique**

Pour obtenir des précisions sur la présente politique ou en demander une copie, s'adresser au :

Tribunal d'appel de l'agriculture, de l'alimentation et des affaires rurales  
1 Stone Road West  
Guelph (Ontario) N1G 4Y2  
[Appeals.tribunal.omafra@ontario.ca](mailto:Appeals.tribunal.omafra@ontario.ca)  
Télécopieur : 519 826-4232  
Téléphone : 519 826-3433