



# À l'aise :

## **Guide sur l'amélioration de l'accessibilité en milieu de travail et dans les transports pour les personnes ayant une déficience invisible**

---

Outils, conseils et ressources pour mieux servir les Ontariens atteints de maladies neurologiques, tandis que les employeurs et les services de transport collectif se conforment à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

## Pour en savoir plus sur les troubles neurologiques et leurs effets sur la vie quotidienne, communiquez avec :

### Société Alzheimer du Canada

[alzheimer.ca](http://alzheimer.ca)

1-800-616-8816

[info@alzheimer.ca](mailto:info@alzheimer.ca)

### Société canadienne de la sclérose en plaques

[mssociety.ca](http://mssociety.ca)

Section Toronto

1-416-922-6065

[info@mssociety.ca](mailto:info@mssociety.ca)

### Épilepsie Canada

[www.epilepsyfr.ca/](http://www.epilepsyfr.ca/)

1-877-734-0873

[epilepsy@epilepsy.ca](mailto:epilepsy@epilepsy.ca)

### Organismes caritatifs neurologiques du Canada

[mybrainmatters.ca](http://mybrainmatters.ca)

1-416-227-9700 poste 3314

1-800-565-3000

[Info@mybrainmatters.ca](mailto:Info@mybrainmatters.ca)

### Société Huntington du Canada

[www.huntingtonsociety.ca/  
language/fr/](http://www.huntingtonsociety.ca/language/fr/)

1-800-998-7398

[info@huntingtonsociety.ca](mailto:info@huntingtonsociety.ca)

### Parkinson Canada

[www.parkinson.ca/fr/](http://www.parkinson.ca/fr/)

1-800-565-3000

[info@parkinson.ca](mailto:info@parkinson.ca)



©2018

Produit par Parkinson Canada



Ce livret a été partiellement financé par une subvention du **Programme InterActions pour le changement**, avec l'appui du gouvernement de l'Ontario.

# À l'aise

## Table des matières

- 4** Introduction au livret
- 5** Aperçu des déficiences
- 5** Foire aux questions
- 8** *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*
- 8** Foire aux questions
- 9** Norme pour les services à la clientèle de la LAPHO

# Introduction

---

Certaines études internationales ont estimé que jusqu'à 40 % de toutes les personnes handicapées ont une **déficience invisible**. Plus de 90 % des personnes ayant des problèmes de santé chroniques ont un problème invisible. Ces personnes n'utilisent pas de canne ni d'appareil fonctionnel visible et semblent n'avoir aucun problème médical. Bien que la déficience crée un défi pour la personne qui en est atteinte, la réalité de la déficience peut être difficile à percevoir ou à reconnaître pour les autres.

Les personnes ayant une déficience invisible font face à de nombreux obstacles dans leur vie quotidienne. Grâce au présent livret, nous ferons la lumière sur leur situation et sur la meilleure façon d'éliminer les obstacles en milieu de travail et dans les réseaux de transport collectif.

**40 %**  
des personnes  
handicapées ont une  
**déficience invisible.**

Ce livret contient de l'information à l'intention des agences de transport collectif qui cherchent à éliminer les obstacles afin de mieux répondre aux besoins des personnes ayant une déficience invisible. Il contient également de l'information pour les employeurs qui ont embauché ou pourraient embaucher des personnes handicapées.

**LAPHO**

Ces considérations ont été guidées par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). L'Ontario a été la première province au Canada et l'une des premières administrations au monde à adopter des lois précises établissant des objectifs et des échéanciers en matière d'accessibilité.

Ce livret vous présente la LAPHO. Il fournit également une **foire aux questions** et les réponses correspondantes ainsi qu'un **glossaire**. Vers la fin, vous trouverez les coordonnées d'autres organismes qui aident à éliminer les obstacles pour les personnes atteintes d'une maladie neurologique.

# Aperçu des déficiences

---

Toute personne est susceptible d'avoir une déficience au cours de sa vie. Certaines sont temporaires, d'autres sont permanentes. De plus, les déficiences ne sont pas toujours évidentes. Les lois de l'Ontario protègent les droits des personnes handicapées afin qu'elles puissent continuer de participer à leur collectivité et à leurs activités quotidiennes. Voici une foire aux questions sur les déficiences en Ontario.

## Foire aux questions

### Qu'est ce qui est considéré comme une déficience?

Le **Code des droits de la personne de l'Ontario** (CDPO) définit les déficiences en fonction des critères suivants :

1. 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 portée générale 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;
2. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
3. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de compréhension ou d'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
4. un trouble mental;
5. 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*.

### Qu'est ce qu'une déficience invisible?

Aussi connue sous le nom de **déficience cachée**, c'est une déficience qui n'est pas immédiatement évidente aux yeux des autres et qui peut passer inaperçue dans la plupart des conditions et des situations. Il se peut qu'elle ne soit pas perceptible dans l'élocution, le comportement ou la mobilité de la personne. Toutefois, dans certaines situations et dans des conditions particulières, la personne atteinte fait face à des obstacles même si sa déficience est invisible.

## Voici quelques exemples :

**Exemple :** Roberto est atteint de la maladie de Parkinson. Pendant les réunions au travail, on s'attend à ce que tous participent aux discussions et fassent des commentaires. Lorsque vient son tour, il parle à voix basse et avec lenteur et il a occasionnellement de la difficulté à trouver les bons mots. Les autres personnes qui assistent aux réunions perdent patience et sont d'avis qu'il est stupide ou qu'il est venu à la réunion sans préparation. Il en est conscient et ressent de la détresse, ce qui aggrave encore davantage ses symptômes.

**Exemple :** Hamid a un problème de dos. Il semble bien aller lorsqu'il est assis à son bureau et travaille sur son ordinateur. Il prend fréquemment des pauses pendant lesquelles il effectue des étirements prescrits. Ses collègues ne sont pas au courant de ses besoins et considèrent qu'il manque de concentration et ne travaille pas aussi fort qu'eux, ce qui affecte ses relations avec eux.

**Exemple :** Katarina souffre d'une maladie respiratoire grave et chronique. Cela influe sur la distance qu'elle peut parcourir sans manquer d'oxygène (hypoxie) et sans avoir l'impression qu'elle est sur le point de s'évanouir. Au travail, elle doit traverser un très long entrepôt pour aller chercher du courrier au bureau du contremaître. Elle a besoin de cet emploi et ressent une grave anxiété chaque fois qu'un ramassage doit être effectué. Sa santé est affectée.

**Exemple :** Graham souffre de sclérose en plaques. Il éprouve occasionnellement des problèmes d'équilibre et de marche. Il risque de tomber et de se blesser lorsqu'il doit se lever pendant ses déplacements dans les transports. Lorsqu'il utilise les sièges de courtoisie ou destinés en priorité aux personnes à mobilité réduite, d'autres passagers qui ne peuvent percevoir sa déficience lui jettent des regards sévères et semblent le juger. Cela le rend mal à l'aise et anxieux.

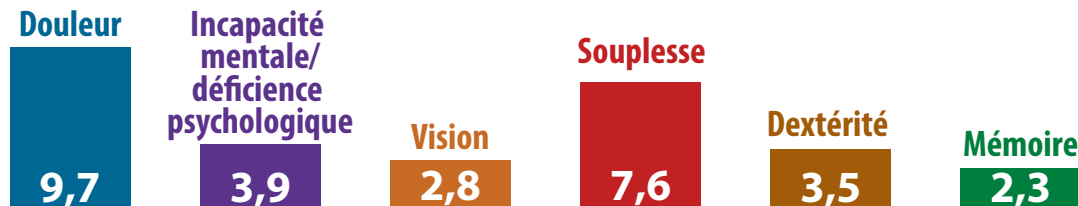
## Les troubles neurologiques sont ils considérés comme une déficience?

Les troubles neurologiques sont des maladies qui affectent le système nerveux central et périphérique, y compris le cerveau, la moelle épinière et les nerfs qui les relient au reste du corps. Des centaines de maladies entrent dans cette catégorie, dont la sclérose en plaques, la maladie de Parkinson, l'épilepsie, la maladie de Huntington, la maladie d'Alzheimer, les accidents vasculaires cérébraux, les lésions cérébrales traumatiques ou acquises, et bien d'autres.

Les personnes atteintes de ces affections sont confrontées à divers obstacles à l'accessibilité.

## Quels sont les principaux types de déficience invisible?

Selon l'*Enquête canadienne sur l'incapacité* (ECI, 2012) de **Statistique Canada**, parmi les déficiences **invisibles** les plus courantes, en pourcentage de la population totale, mentionnons les suivantes :



Ces chiffres concordent avec le rapport fédéral de **Ressources humaines et Développement des compétences** (maintenant appelé *Emploi et Développement social Canada ou EDSC*) sur les types de déficiences courantes chez les Ontariens. Le rapport démontre que les difficultés liées à l'agilité, à la douleur, aux problèmes de vision, aux problèmes de mémoire, à la communication et aux déficiences affectives figurent au premier rang des déficiences invisibles.

Selon les estimations de certaines études internationales, jusqu'à 40 % des personnes handicapées ont des déficiences invisibles (Matthews et Harrington, 2000). Ces études ont également démontré que si ces déficiences ne peuvent être perçues, elles seront probablement mal comprises et, en fin de compte, ne feront l'objet d'aucune mesure d'adaptation. Voir la section Ressources, page 34.

## Peut-on avoir à la fois des déficiences visibles et invisibles?

**Oui.** En fait, il arrive couramment que les personnes ayant certains types de déficiences visibles aient également un certain type de déficience invisible.

### Exemple :

Mark souffre de sclérose en plaques et utilise un fauteuil roulant pour se déplacer; il pourrait aussi avoir des déficiences invisibles comme la fatigue chronique, la douleur et l'intolérance à la chaleur, et il souffre d'un certain niveau de troubles cognitifs. Il éprouve moins de problèmes au début de la journée et trouve que ceux-ci s'aggravent avec l'effort et à mesure que la journée avance.

### Exemple :

Gina est atteinte de la maladie de Parkinson et souffre de tremblements et a de la difficulté à marcher. Elle présente également des symptômes non apparents tels que des douleurs chroniques, une élocution lente ou une mauvaise articulation, des troubles sensoriels, des changements cognitifs, des troubles de l'humeur et des troubles du sommeil. Gina gère suffisamment bien ses symptômes la plupart du temps. Si elle prend tardivement une dose de ses médicaments, elle subira des revers symptomatiques et il lui faudra peut-être beaucoup plus de temps pour mieux gérer son état.

## Les personnes handicapées ont elles des défis uniques?

Chacun a des défis et des capacités variés. Les adaptations ou les modifications aident une personne à gérer ses activités quotidiennes, y compris ses responsabilités professionnelles.

## Que sont les mesures d'adaptation ou les modifications?

Une mesure d'adaptation est un plan mis en œuvre dans le but de répondre aux besoins particuliers d'une personne handicapée. Il peut s'agir d'un changement à son lieu de travail, au nombre d'heures de travail ou à la façon dont son perfectionnement professionnel et sa formation sont assurés. Ou quelque chose de plus simple comme des modifications touchant la hauteur de son bureau, la chaise sur laquelle elle s'assoie, la taille de l'écran d'ordinateur qu'elle utilise, les appareils qu'elle utilise, le format des documents dont elle a besoin ou le fait qu'elle travaille debout ou assise.

La meilleure façon de déterminer les mesures d'adaptation appropriées est de demander à la personne qui divulgue une déficience ce dont elle a spécifiquement besoin.

## Qu'est ce qu'un obstacle à l'accessibilité?

Les obstacles à l'accessibilité prennent diverses formes. Tout comme les déficiences, certains sont visibles et d'autres sont cachés. Il peut s'agir d'objets, de structures, de systèmes, de conceptions physiques, de modèles, de communications et d'attitudes. Les obstacles sont tout élément qui empêche une personne de participer pleinement au travail et dans sa collectivité. De nombreux obstacles peuvent être évités. Certains sont faciles à éliminer.

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

---

La protection des droits des personnes handicapées commence par la prise de mesures visant à éliminer les obstacles et à assurer l'accessibilité à plusieurs niveaux. En Ontario, ces mesures sont prises en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. La foire aux questions qui suit permettra de mieux comprendre cette loi.

## **Foire aux questions**

### Qu'est ce que la LAPHO?

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* est une loi conçue pour faire en sorte que les personnes de toutes capacités aient des chances égales de participer pleinement à la vie de tous les jours en Ontario, y compris, sans s'y limiter, de se rendre au travail, à l'école et à d'autres activités.



## À qui s'applique la LAPHO?

Elle s'applique aux organisations qui comptent un ou plusieurs employés et qui fournissent des biens ou des services en Ontario, y compris tous les ordres de gouvernement, les organismes sans but lucratif et les entreprises du secteur privé.

## Que sont les normes d'accessibilité?

Les normes d'accessibilité sont des lois que le gouvernement, les entreprises, les organismes sans but lucratif et les organismes du secteur public doivent respecter pour devenir plus accessibles. Le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) comprend tous les éléments suivants :

1. *Norme pour les services à la clientèle*
2. *Norme pour l'emploi*
3. *Norme pour l'information et les communications*
4. *Norme pour le transport*
5. *Norme pour la conception des espaces publics*

Les normes prévoient des délais de conformité et aident les organisations à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Aux fins du présent livret, nous aborderons la **Norme pour les services à la clientèle**, puis nous examinerons la **Norme pour l'emploi** et la **Norme pour le transport** de façon un peu plus approfondie afin de présenter l'information et l'aide nécessaires pour mieux faire comprendre les besoins des personnes ayant une déficience invisible.

## Norme pour les services à la clientèle de la LAPHO

---

La *Norme pour les services à la clientèle* exige que les entreprises et les organisations fournissent des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. Elle exige également qu'elles forment leurs employés sur la prestation de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir de façon respectueuse et efficace avec les personnes ayant diverses déficiences – visibles et invisibles.

Les attitudes, par exemple, ne sont pas visibles, mais elles peuvent créer des obstacles lorsqu'elles sont fondées sur des stéréotypes, des comportements appris ou un manque de sensibilisation et de compréhension.

En vertu de la *Norme pour les services à la clientèle*, toutes les organisations doivent :

- Établir des politiques sur la prestation de services accessibles aux personnes handicapées

- Intégrer les principes d'égalité des chances, de dignité et d'indépendance dans ces politiques
- Veiller à ce que ces politiques soient appliquées et uniformes à l'échelle de l'organisation
- Rendre ces politiques disponibles dans des formats accessibles sur demande

Selon cette **norme**, les organisations doivent également :

- Prendre des mesures d'adaptation en ce qui concerne les communications de quelque nature que ce soit;
- Permettre l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels et, dans certains cas, fournir ceux-ci, aux fins d'accès aux biens et services;
- Permettre les animaux d'assistance dans toutes les zones publiques d'une organisation (p. ex., un restaurant) sauf là où une autre loi l'interdit (p. ex., dans la cuisine d'un restaurant);
- Permettre aux personnes de soutien d'accompagner les personnes handicapées, et les informer au préalable des limites, des problèmes de sécurité ou des coûts connexes que cela entraîne;
- Aviser les personnes qui accèdent à leurs biens ou services de toute limite d'accessibilité (p. ex. salle de bain en construction) ou interruptions de service (c. à d. la durée prévue de la perturbation et les solutions de rechange accessibles disponibles);
- Fournir un moyen accessible de recevoir les plaintes ou les commentaires et déterminer comment les réponses seront fournies;
- Former tous les employés sur la prestation de services aux personnes ayant diverses déficiences.

En ce qui concerne les troubles neurologiques, il se peut que vous ne sachiez pas qu'une personne est atteinte d'un type quelconque de déficience, à moins qu'elle ne vous le dise. Pour lui offrir des services à la clientèle respectueux et appropriés, vous pouvez utiliser ces techniques simples :



**Restez** calme et rassurant

**Ne faites** aucune hypothèse sur ses capacités

**Écoutez** attentivement ses préoccupations et besoins

**Accordez lui** suffisamment de temps pour qu'elle exprime correctement ses pensées (elle peut parler à voix basse, lentement ou prendre plus de temps pour répondre aux questions)

**Limitez** les distractions et les interruptions (celles-ci peuvent nuire à sa concentration)

**Fournissez** des renseignements ou des instructions en phrases courtes et concises (cela facilite la mémorisation et le rappel)

**Résumez** ce que vous entendez pour confirmer que vous avez bien compris le message



# À l'aise :

**Guide sur l'amélioration de l'accessibilité  
en milieu de travail pour les personnes  
ayant une déficience invisible**

---

*Outils, conseils et ressources pour mieux  
servir les Ontariens atteints de maladies  
neurologiques, tout en se conformant à  
la Loi sur l'accessibilité pour les personnes  
handicapées de l'Ontario*

## Pour en savoir plus sur les troubles neurologiques et leurs effets sur la vie quotidienne, communiquez avec :

### Société Alzheimer du Canada

[alzheimer.ca](http://alzheimer.ca)

1-800-616-8816

[info@alzheimer.ca](mailto:info@alzheimer.ca)

### Société canadienne de la sclérose en plaques

[mssociety.ca](http://mssociety.ca)

Section Toronto

1-416-922-6065

[info@mssociety.ca](mailto:info@mssociety.ca)

### Épilepsie Canada

[www.epilepsyfr.ca/](http://www.epilepsyfr.ca/)

1-877-734-0873

[epilepsy@epilepsy.ca](mailto:epilepsy@epilepsy.ca)

### Organismes caritatifs neurologiques du Canada

[mybrainmatters.ca](http://mybrainmatters.ca)

1-416-227-9700 poste 3314

1-800-565-3000

[Info@mybrainmatters.ca](mailto:Info@mybrainmatters.ca)

### Société Huntington du Canada

[www.huntingtonsociety.ca/  
language/fr/](http://www.huntingtonsociety.ca/language/fr/)

1-800-998-7398

[info@huntingtonsociety.ca](mailto:info@huntingtonsociety.ca)

### Parkinson Canada

[www.parkinson.ca/fr/](http://www.parkinson.ca/fr/)

1-800-565-3000

[info@parkinson.ca](mailto:info@parkinson.ca)



©2018

Produit par Parkinson Canada



Ce livret a été partiellement financé par une subvention du **Programme InterActions pour le changement**, avec l'appui du gouvernement de l'Ontario.

# Table des matières

## Emploi

- 14** Norme pour l'emploi de la LAPHO
- 14** Aperçu
- 16** Les droits des employés handicapés
- 17** Obligations des employeurs
- 17** Divulgence d'une déficience
- 18** **Tableau 1** : Avantages de la divulgation aux employeurs
- 19** Mesures d'adaptation et personnalisations
- 19** Avantages pour l'employeur
- 20** **Emploi accessible en Ontario**
- 20** Conseils pour les employeurs
- 21** **Tableau 2** : Obstacles à l'accès

# Norme pour l'emploi de la LAPHO

## Aperçu

La *Norme pour l'emploi* de la LAPHO vise à aider les employeurs à assurer l'accessibilité tout au long du cycle d'emploi, de la recherche au recrutement, à l'emploi et au perfectionnement.

Les critères s'appliquent aux :

Employés rémunérés	Employés saisonniers ou non saisonniers	Employés à temps plein ou à temps partiel	Apprentis
--------------------	---	---	-----------

Les critères ne s'appliquent **pas** aux bénévoles et au personnel non rémunéré.

Dans ce livret, vous trouverez à la fois de l'information pour les employés potentiels et certains renseignements pour les employeurs potentiels de personnes handicapées.

Les personnes handicapées constituent une ressource inexploitée qui contribue grandement à la société et à notre économie. L'amélioration de l'accessibilité à l'emploi des personnes handicapées en Ontario est également une bonne chose pour notre économie.

Il existe encore de fausses impressions au sujet des employés handicapés. Elles comprennent des idées préconçues selon lesquelles les employés handicapés peuvent être :

- Moins productifs
- Moins bien informés
- Moins susceptibles de dépasser les attentes
- Plus difficiles à congédier pour un rendement insuffisant
- Coûteux à embaucher et à accueillir au moyen de mesures d'adaptation

**43%**  
des personnes  
handicapées ont  
un diplôme d'études  
postsecondaires.

Il existe de nombreuses raisons d'embaucher une personne handicapée. De nombreuses personnes handicapées ont des capacités très solides et monnayables; elles sont très motivées et prêtes à travailler; et elles sont des employées très engagées et loyales.

Près de 47 000 étudiants handicapés sont inscrits au collège et à l'université en Ontario. En fait, 43 % des personnes handicapées ont un diplôme d'études postsecondaires (McCloy et DeClou, 2008). Il s'agit d'un bassin de personnes hautement qualifiées, mais sous utilisées qui pourraient répondre à la demande actuelle de main d'œuvre.

Selon de nombreuses sources, dont le ministère des Finances de l'Ontario et Statistique Canada, la population active de l'Ontario a besoin de travailleurs. Il y a un écart croissant entre le nombre de personnes qui prennent leur retraite et celles qui entrent sur le marché du travail. Et cet écart devrait se creuser au cours des prochaines années.

De nombreux employeurs éprouvent déjà des difficultés à pourvoir des postes vacants. Selon un rapport du Conference Board du Canada (2007) préparé pour l'Ontario's Workforce Shortage Coalition, l'Ontario devrait connaître un déficit de plus de 360 000 travailleurs d'ici 2025 et ce nombre va plus que doubler d'ici 2030.

L'embauche de personnes handicapées aiderait davantage à combler l'écart de candidats qualifiés dans la province, particulièrement dans les secteurs qui devraient connaître des déficits au cours des prochaines années. Il s'agit notamment des secteurs suivants :

1. Services financiers où 33,3 % de la population active devrait prendre sa retraite d'ici 2020
2. Technologies de l'information et des communications où l'on prévoit que 106 000 travailleurs supplémentaires seront requis
3. Accueil et tourisme où il y aura une pénurie de travailleurs de 10 % d'ici 2025

En Ontario, 97 % des entreprises comptent 100 employés ou moins. Ces entreprises ont éprouvé des difficultés lorsqu'elles tentaient de trouver du personnel qualifié, 29 % d'entre elles déclarant que des postes n'avaient pas été pourvus pendant jusqu'à 18 mois.

## **FAIT :** L'embauche d'une personne handicapée coûte moins cher que vous ne le croyez, et pourrait ne pas augmenter les coûts liés à l'emploi.

Selon le Job Accommodation Network, 57 % des employés handicapés n'ont rien coûté à leur organisation relativement à la prise de mesures d'adaptation, tandis qu'une tranche supplémentaire de 36 % a nécessité des dépenses ponctuelles minimales de 500 \$.

Les demandes de mesures d'adaptation en matière d'emploi se répartissent généralement en trois catégories simples :

**1**  
Demandes d'horaire  
de travail souple

**2**  
Demandes de  
redéfinition des tâches

**3**  
Demandes de formation  
supplémentaire

Il est facile et simple de prendre des mesures abordables pour donner suite à ces demandes. La souplesse et le soutien peuvent être des choses que de nombreux employés demandent à un moment ou un autre de leur carrière.

**« Plus important encore, nous avons appris que la satisfaction que nous tirons de notre propre réussite ne se compare pas à la joie d'aider une autre personne à réussir. »**

~ Randy Lewis, Direct Employers Association Blog  
(directemployers.org), avril 2016

## Comment puis je embaucher une personne handicapée?

Embaucher une personne handicapée est plus facile que vous ne le croyez. Pour ce faire, vous pouvez intégrer certains des renseignements fournis dans le présent livret (voir la section « Obligations de l'employeur » à la page 17 et « Conseils pour les employeurs » à la page 20) afin de mettre en œuvre des pratiques d'embauche accessibles.

Vous pouvez également inscrire votre organisation ou entreprise à des réseaux qui relient les employeurs à des candidats handicapés. Certains de ces réseaux ont l'avantage supplémentaire d'être gratuits. Un de ces forums, appelé « Magnet » (<https://magnet.today/> ou [www.discoverability.network](http://www.discoverability.network)), est un réseau – dirigé par l'Université Ryerson et appuyé par la Chambre de commerce de l'Ontario – qui fournit aux personnes handicapées des liens ciblés avec les employeurs qui les embaucheront en fonction de leur aptitude à l'emploi. Il sert également de moyen pour les employeurs de trouver du personnel qualifié au sein d'une population active qui n'est pas encore exploitée. Pour en savoir plus sur Magnet et son fonctionnement, regardez la vidéo *Tim's Story* sur Vimeo <https://vimeo.com/158116052>).

Trouver la bonne personne pour le bon emploi peut être difficile. Pensez à des sources de candidats non traditionnelles. Recherchez des candidats qui apporteront des compétences appropriées, des connaissances pertinentes et des points de vue empathiques à des rôles potentiels. Vous découvrirez peut être qu'une personne handicapée apporte une perspective nouvelle et unique et une bonne compréhension de la diversité des besoins en milieu de travail.

## Les droits des employés handicapés

Les postulants et les employés handicapés ont des droits en vertu du *CODP* qui leur donne une chance égale de postuler un emploi et de conserver un emploi. Ils comprennent le droit de recevoir des documents et de l'information en formats accessibles, notamment des documents numériques, en braille, audio, en gros caractères, avec sous titrage et en transcriptions de textes.

De plus, les candidats et les employés peuvent demander des aides à la communication, y compris des notes et des lettres; qu'on leur lise l'information; qu'on répète, clarifie ou reformule l'information; des systèmes d'aide à l'apprentissage pour la formation ou le perfectionnement; des lecteurs sonores d'écran; et les services de traducteurs en American Sign Language (ASL) [langage gestuel américain].

Pendant le processus de recrutement, les candidats handicapés peuvent demander des mesures d'adaptation concernant leur déficience et devraient les obtenir, surtout si l'organisation compte au moins 50 employés. Ils doivent également être informés de toute politique relative aux mesures d'adaptation s'ils réussissent à obtenir l'emploi.



## Obligations des employeurs

Les employeurs de l'Ontario doivent respecter plusieurs obligations prévues par la LAPHO. Veuillez consulter le tableau **Obligations de l'employeur et droits de l'employé** dans les annexes du présent livret. Utilisez ce tableau pour cocher les obligations et les exigences satisfaites.

## Divulgence d'une déficience

Les déficiences invisibles peuvent passer inaperçues et ne pas être divulguées pendant un certain temps. Si l'employé décide de ne pas divulguer ses besoins, l'employeur n'aura pas l'occasion de comprendre ces besoins et de fournir des mesures d'adaptation appropriées.

Selon un rapport de Baldrige et Swift (2013), il arrive souvent que les personnes ayant une déficience invisible ne divulguent pas leur état à leur employeur, surtout si elles sont jeunes et que la déficience est apparue récemment. Selon les résultats d'un sondage mené en 2011 par Jonathan Fridhandler sur les employés atteints de la maladie de Parkinson, jusqu'à 38 % des répondants ont attendu plus de six mois après le diagnostic pour en informer leur employeur. M. Fridhandler a supposé que cela pourrait être dû à un manque de connaissance de leurs droits à des mesures d'adaptation ou à la crainte de discrimination s'ils divulguent leur état.

Des facteurs comme ceux ci exercent des pressions sur l'employé pour qu'il tente de gérer seul sa déficience. C'est l'employé qui prend les mesures d'adaptation nécessaires pour prévenir la divulgation de sa déficience à son employeur. Si l'employeur n'est pas au courant de la déficience de l'employé, il est susceptible d'avoir éventuellement une opinion défavorable à son égard.

Une personne handicapée n'a pas à divulguer les détails de sa déficience à son employeur. De plus, si une déficience est divulguée et que la personne demande qu'elle soit tenue confidentielle, elle doit demeurer confidentielle.

Les employeurs peuvent fournir leur part d'efforts en instaurant dans le milieu de travail une culture et des pratiques qui préviennent de telles situations. Ils peuvent :



**En apprendre davantage** sur les déficiences invisibles et visibles

**Se renseigner** sur la façon d'embaucher des personnes handicapées

**Faire preuve de transparence** et informer tous les employés des politiques d'accessibilité et d'adaptation de leur organisation

**Éliminer** les obstacles à l'accessibilité en milieu de travail

**Encourager** la divulgation en toute sécurité pour les employés ayant une déficience invisible

**Offrir** une formation de sensibilisation sur les déficiences visibles et invisibles

**Créer** et favoriser une culture de compréhension, de tolérance et d'inclusion

**Découvrir** comment leur organisation peut mobiliser des employés possédant des talents divers

**Demander** des conseils et de l'information aux organismes pertinents sur la façon de répondre aux besoins liés à certaines déficiences invisibles

**Communiquer** avec le ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario pour obtenir de plus amples renseignements

## Tableau 1 : Avantages de la divulgation aux employeurs

<b>Permet</b> la mise en œuvre d'un plan d'adaptation qui favorise la poursuite du travail.
<b>Offre</b> une protection juridique contre la discrimination et assure le respect des droits de la personne.
<b>Garantit</b> que la personne ayant une déficience invisible reçoit le soutien dont elle a besoin pour réussir à s'acquitter des responsabilités de son poste.
<b>Définit</b> les attentes envers les personnes ayant une déficience invisible et les employeurs
<b>Garantit</b> que le plan d'adaptation sera revu au fur et à mesure que les besoins changent et que certaines des mesures d'adaptation prises cessent d'être efficaces.
<b>Réduit</b> le stress et l'énergie dépensée pour cacher les besoins en matière d'accessibilité de la personne ayant une déficience invisible.
<b>Permet</b> à la personne ayant une déficience invisible de planifier ses décisions de carrière et de prendre des mesures pour les réaliser.
<b>Présente</b> une occasion d'évaluer l'assurance maladie et les avantages connexes et d'en discuter.
<b>Offre</b> plus de transparence et de liberté pour répondre aux besoins changeants ou aux situations imprévues.
<b>Améliore</b> l'image de soi et la confiance de la personne atteinte d'une déficience invisible.
<b>Permet</b> la mobilisation d'autres professionnels de soutien comme les services des ressources humaines et les fournisseurs de services d'emploi et les professionnels du développement des compétences.
<b>Peut augmenter</b> le niveau de confort de la personne ayant une déficience invisible par rapport à toute stigmatisation qu'elle a pu ressentir en raison de sa déficience.

Adapté de *Workplace Accommodation of Persons with Invisible Disabilities: A Literature Review*, par Michael J. Prince, professeur de politique sociale, Faculté du développement humain et social, Université de Victoria, Colombie Britannique.

Il est important que les employeurs prennent connaissance de l'expérience des personnes ayant une déficience invisible. Grâce à ces connaissances, les employeurs peuvent créer des cultures inclusives au sein de leurs organisations respectives. Ainsi, tout le monde peut bénéficier de la somme des contributions que les personnes ayant une déficience invisible peuvent apporter à leur milieu de travail (et à l'ensemble de la population active), à leurs collectivités et à la province.

## Mesures d'adaptation et personnalisations

De nombreuses mesures d'adaptation permettront aux personnes handicapées de réussir dans leur travail. Aucun plan d'adaptation ne convient à tous. Les solutions doivent être fondées sur les besoins particuliers de chaque employé handicapé selon ses fonctions et responsabilités professionnelles particulières.

Habituellement, lorsque vous embauchez une personne handicapée, elle doit assumer les responsabilités d'un rôle donné, tel que défini dans la description de travail. Toutefois, un poste ou un rôle est parfois adapté aux capacités particulières de la personne. Les exigences du poste peuvent être modifiées pour correspondre aux capacités et aux forces actuelles de l'employé, à condition que cela réponde aux besoins opérationnels de l'employeur.

## Avantages pour l'employeur

Il y a de nombreux avantages à répondre aux besoins d'un employé dans le cadre de son travail. Ces avantages comprennent notamment les suivants :

- Maintien en poste de l'employé
- Satisfaction de l'employé à l'égard de son travail
- Augmentation de l'assiduité et de la productivité de l'employé
- Croissance professionnelle de l'employé
- Réduction des coûts liés à un nouvel employé, notamment :
  - Recrutement
  - Intégration
  - Formation
- Réduction des coûts d'assurance
- Amélioration de la relation employeur employé
- Amélioration de la culture et du moral de l'entreprise
- Inclusion et tolérance accrues au sein de l'entreprise
- Productivité et rentabilité accrues

**Les organisations peuvent bénéficier d'une culture organisationnelle générale plus positive, d'un meilleur moral chez les employés et de meilleures relations employeur employé à l'échelle de l'organisation.**

# Emploi accessible en Ontario

---

On prévoit qu'il y aura de plus en plus de personnes handicapées, dont de nombreuses personnes ayant une déficience invisible. L'emploi, le maintien en poste et le transport sécuritaire des personnes handicapées vers le travail et d'autres activités de la vie quotidienne sont avantageux pour les entreprises, pour la province et pour notre société. Les avantages peuvent être mis à profit dans les secteurs économique et culturel et contribueront à bâtir une société plus forte et plus inclusive dans cette province.

## **Conseils pour les employeurs**

Le gouvernement de l'Ontario souhaite que les employeurs éliminent les obstacles pour les chercheurs d'emploi handicapés. Voici quelques conseils pour créer un environnement de travail inclusif et tolérant, adaptés de *Hiring Qualified Workers With Disabilities* (2010), *One Voice Network* de la région de York :

**Fournir** une formation et une éducation sur l'accessibilité dans des formats qui répondent aux besoins de tous les employés

**Soutenir** tout employé ayant une déficience connue ou déclarée

**Prendre des mesures d'adaptation** selon le cas

**Aborder** les idées fausses et gérer les perceptions

**Promouvoir** la santé et la sécurité globales en milieu de travail

Les obstacles créent des problèmes inutiles en milieu de travail. Voici quelques exemples et méthodes possibles permettant aux employeurs de remédier à certaines situations et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. N'oubliez pas qu'il n'y a pas de mesure d'adaptation qui puisse répondre aux besoins de toutes les personnes handicapées. Il faut répondre à chaque besoin sur une base individuelle.

**Tableau 2 : Obstacles à l'accessibilité**

Exemples	Mesures correctives possibles
<b>Attitudes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un employeur a connu une situation où un ancien employé qui prétendait avoir des « problèmes de dos » a cessé d'exercer la plupart de ses fonctions, et ses collègues de travail ont dû « prendre la relève ».</li> <li>• Il en est venu à croire que les problèmes de dos étaient une excuse courante pour éviter de faire du travail pénible.</li> <li>• L'employeur ignorait qu'il cherchait des affirmations sur ses croyances.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reconnaître</b> la nécessité d'évaluer chaque situation de façon indépendante</li> <li>• <b>Reconnaître</b> les idées préconçues et les croyances qui peuvent influencer sur les attitudes</li> <li>• <b>Évaluer</b> consciemment les facteurs d'influence</li> <li>• <b>Offrir</b> aux collègues et aux membres de l'équipe des occasions d'en apprendre davantage sur les déficiences et l'accessibilité</li> </ul>
<b>Communication / Information</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les manuels d'instruction sont offerts sous forme d'imprimé et sont rédigés en très petits caractères.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Produire</b> et fournir des documents accessibles dans divers formats, y compris sur support papier et numérique</li> <li>• <b>S'assurer que</b> le langage est simple et clair</li> </ul>
<b>Mesures physiques et architecturales</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une organisation vient de réorganiser les bureaux dans ses locaux.</li> <li>• Elle a ajouté plusieurs espaces de travail additionnels pour tenir compte de l'augmentation du personnel.</li> <li>• Cela a réduit la taille des allées entre les bureaux et crée des problèmes pour un employé qui a besoin d'un déambulateur à roulettes pour se déplacer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Régler</b> les problèmes d'accessibilité et de sécurité avant la réorganisation</li> <li>• <b>Réorganiser</b> les bureaux de manière à offrir un accès suffisant à tous les employés.</li> </ul>

**Tableau 2 : Obstacles à l'accessibilité (suite)**

Exemples	Mesures correctives
<b>Systemiques</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• En raison de sa déficience invisible, un employé doit prendre des pauses fréquentes, mais beaucoup plus courtes.</li> <li>• Son organisation indique que les employés ne peuvent prendre que deux pauses de quinze minutes à des moments précis chaque jour.</li> <li>• L'employé se sent gêné de parler de ses besoins à son gestionnaire.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Rassurer</b> l'employé que son apport à l'organisation est valorisé</li> <li>• <b>L'informer</b> que la discussion demeurera entièrement confidentielle</li> <li>• <b>Discuter</b> de ses besoins et travailler avec lui pour trouver une solution acceptable</li> <li>• <b>Gérer</b> les perceptions des collègues sans compromettre la confidentialité</li> </ul>
<b>Technologiques</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une employée dont la vision est faible a de la difficulté à utiliser la nouvelle application logicielle pour les commandes des clients.</li> <li>• L'utilisation de l'ordinateur aggrave ses problèmes de vision et lui cause des maux de tête.</li> <li>• Son employeur refuse de lui permettre d'utiliser les formulaires papier.</li> <li>• Elle se sent frustrée et impuissante.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Examiner</b> et séparer les tâches essentielles et non essentielles</li> <li>• <b>Discuter</b> des mesures d'adaptation qui conviendraient aux deux parties</li> <li>• <b>Demander</b> à un collègue de saisir l'information figurant sur les formulaires papier</li> <li>• <b>Vérifier</b> auprès de l'employée pour vous assurer qu'elle est sur la bonne voie et que les mesures d'adaptation fonctionnent</li> <li>• <b>Apporter</b> toute modification nécessaire aux mesures d'adaptation</li> </ul>

L'embauche d'une personne ayant une déficience, quel qu'en soit le type, ne devrait pas être onéreuse. Nous espérons que l'information contenue dans ce livret vous a fourni un point de départ pour créer des possibilités d'emploi accessibles au sein de votre organisation, et nous vous encourageons à découvrir les avantages d'embaucher un employé handicapé très motivé et loyal.

# À l'aise

**Guide sur l'amélioration  
de l'accessibilité dans  
les transports pour les  
personnes ayant une  
déficience invisible**



---

*Outils, conseils et ressources pour mieux servir les Ontariens atteints de maladies neurologiques, tout en se conformant à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

## Pour en savoir plus sur les troubles neurologiques et leurs effets sur la vie quotidienne, communiquez avec :

### Société Alzheimer du Canada

[alzheimer.ca](http://alzheimer.ca)  
1-800-616-8816  
info@alzheimer.ca

### Société canadienne de la sclérose en plaques

[mssociety.ca](http://mssociety.ca)  
Section Toronto  
1-416-922-6065  
info@mssociety.ca

### Épilepsie Canada

[www.epilepsyfr.ca/](http://www.epilepsyfr.ca/)  
1-877-734-0873  
epilepsy@epilepsy.ca

### Organismes caritatifs neurologiques du Canada

[mybrainmatters.ca](http://mybrainmatters.ca)  
1-416-227-9700 poste 3314  
1-800-565-3000  
Info@mybrainmatters.ca

### Société Huntington du Canada

[www.huntingtonsociety.ca/  
language/fr/](http://www.huntingtonsociety.ca/language/fr/)  
1-800-998-7398  
info@huntingtonsociety.ca

### Parkinson Canada

[www.parkinson.ca/fr/](http://www.parkinson.ca/fr/)  
1-800-565-3000  
info@parkinson.ca



©2018  
Produit par Parkinson Canada



Ce livret a été partiellement financé par une subvention du **Programme InterActions pour le changement**, avec l'appui du gouvernement de l'Ontario.



# Table des matières

## Transport

- 26** Norme pour le transport de la LAPHO
- 26** **Transport collectif accessible**  
Se rendre au travail ou fournir des services de transport accessibles aux personnes ayant une déficience invisible
- 28** **Tableau 3** : Symptômes invisibles pouvant avoir une incidence sur les déplacements dans les transports collectifs
- 29** Conseils pour les agences de transport collectif et leur personnel

# Norme pour le transport de la LAPHO

---

## Aperçu

La *Norme pour le transport* énonce les exigences à respecter pour aider les personnes handicapées à accéder au transport collectif. Cela permet aux personnes handicapées de participer à la vie communautaire, de se rendre au travail et de participer à la vie quotidienne.

## Transport collectif accessible

---

### Se rendre au travail ou fournir un transport accessible aux personnes ayant une déficience invisible

« **La mobilité personnelle a des répercussions importantes et profondes sur l'emploi, l'indépendance, l'inclusion sociale, le divertissement et la pleine participation à la communauté et à la société en général.** »

~ Accessible Transportation Technologies Research Initiative (ATTRI) [Initiative de recherche sur les technologies de transport accessible] : Assessment of Relevant Research (évaluation de la recherche pertinente), avril 2017

Bien qu'un grand nombre d'agences et de fournisseurs de services de transport collectif disposent de politiques d'accessibilité pour répondre aux besoins des personnes handicapées, il se peut que celles-ci ne répondent pas aux besoins des personnes ayant une déficience cachée. Les personnes présentant des troubles neurologiques dépendent davantage du transport collectif une fois qu'elles ont cessé de conduire.

Pour les personnes ayant une déficience invisible, les services de transport collectif accessibles sont essentiels. Selon le stade de progression de leur maladie et leurs symptômes particuliers, elles peuvent éprouver des problèmes de fatigue, de douleur, d'équilibre, de marche et d'étourdissements ou même s'évanouir lorsqu'elles se lèvent trop rapidement d'une position assise. Tout cela peut être vécu alors que ces personnes semblent être en bonne santé. Un service sans jugement et des sièges accessibles seront essentiels à leur sécurité pendant leurs déplacements.

La **Norme pour le transport** de l'Ontario, qui fait partie des *Normes d'accessibilité intégrées* de la LAPHO – exige que tous les services de transport



conventionnels offrent des **sièges de courtoisie** aux personnes handicapées. Ce type de siège doit également être :

- |   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>1.</b><br/>Clairement<br/>indiqué</p> | <p><b>2.</b><br/>Situé près des<br/>entrées et sorties<br/>des véhicules</p> | <p><b>3.</b><br/>Cédé si une<br/>personne handicapée<br/>en a besoin</p> |
|---|--|--|

En outre, chaque agence de transport collectif doit mettre au point un moyen de communiquer efficacement cette exigence pour informer le public et son personnel de l'objet des sièges de courtoisie. Toutefois, dans les cas où une personne non handicapée occupe un siège de courtoisie et ne le cède pas à une personne handicapée qui en a besoin, les exploitants ne sont pas tenus d'intervenir et de demander à celle-ci de lui céder le siège. Cela présente de nombreux défis, en particulier pour les personnes ayant une déficience invisible, surtout si elles se trouvent dans une situation où elles peuvent avoir besoin d'un siège de courtoisie, ou d'un siège destiné en priorité aux personnes à mobilité réduite, comme on le désigne parfois, alors qu'une personne non handicapée l'occupe.

Veuillez consulter les annexes du présent livret pour obtenir un « exemple d'enseigne indiquant des sièges accessibles » qui pourrait aider à prévenir les obstacles à l'accessibilité des sièges dans les transports collectifs.

Le tableau suivant sera également utile aux agences de transport collectif et à leur personnel. Il peut servir à faire la lumière sur les besoins des personnes atteintes de ces troubles, à cerner les obstacles potentiels et existants, à remplir les demandes de transport adapté et à rationaliser les processus, et à améliorer le service global aux personnes ayant une déficience invisible liée à des troubles neurologiques.

**Tableau 3 : Symptômes invisibles pouvant avoir une incidence sur les déplacements dans les transports collectifs**

Maladie de Parkinson	Sclérose en plaques	Autres symptômes neurologiques
Rigidité / raideur	Déséquilibre	Convulsions
Étourdissements	Vertige/étourdissements	Irritabilité
Akinésie / bradykinésie (incapacité à bouger ou ralentissement des mouvements)	Difficulté à marcher	Troubles de la mémoire ou difficulté à assimiler de nouveaux renseignements
Fatigue	Fatigue (peut être débilite)	Dyskinésie (secousses ou frémissements involontaires)
Instabilité posturale	Faiblesse musculaire	Dystonie (contraction musculaire involontaire)
Hypotension orthostatique (chute soudaine de la tension artérielle lors du passage à la position debout, causant une chute ou un évanouissement)	Spasticité	Troubles du contrôle des impulsions
Douleur	Douleur	Processus de pensée obsessionnelle
Élocution lente ou troubles d'élocution	Élocution lente ou troubles d'élocution	Troubles de la parole
Troubles de l'humeur	Intolérance à la chaleur	Ralentissement du traitement mental
Problèmes de vision (vision trouble, vision double, fatigue oculaire et sécheresse oculaire)	Problèmes de vision (névrite optique qui se présente comme un épisode soudain de vision brouillée ou de perte de vision)	Somnolence diurne
Changements cognitifs	Changements cognitifs	
Visage figé	Engourdissement / fourmillements dans les membres	

De nombreuses personnes atteintes de troubles neurologiques peuvent connaître une baisse de leurs capacités cognitives au fil du temps. La planification et l'exécution d'un déplacement à bord des transports collectifs conventionnels peuvent être difficiles et même dangereuses. Ces personnes pourraient ne pas être en mesure d'effectuer des transferts, par exemple d'une ligne de métro à une autre; d'une voie d'autobus à une autre. Elles peuvent se perdre et ressentir de la peur et de l'anxiété. Cela peut aggraver d'autres symptômes et déficiences, et entraîner une crise.

Au fur et à mesure que les déficiences d'origine neurologique s'aggravent, le besoin de services de transport de porte à porte augmente et d'autres défis se posent. Voici quelques défis :

- Il n'existe aucun critère uniforme et établi d'un service de transport collectif spécialisé à un autre.
- Les déficiences invisibles ne sont pas toutes acceptées comme déficiences par toutes les agences.
- Certaines personnes ayant une déficience invisible peuvent satisfaire aux critères d'utilisation des services d'une agence donnée, mais pas à ceux d'une autre agence.
- Lors d'un transfert d'une municipalité à une autre, une personne ayant une déficience invisible peut devoir passer à un autre moyen de transport pour se rendre où elle doit aller.

## Conseils aux agences de transport collectif et à leur personnel

Le gouvernement de l'Ontario veut rendre le transport collectif plus accessible pour les personnes ayant une déficience invisible et souhaite éliminer tout obstacle qui pourrait exister. Voici quelques façons dont les agences de transport collectif et leurs employés peuvent concrétiser cet objectif :



**Fournir** une formation et une éducation à tout le personnel en formats accessibles

**En apprendre** davantage sur les déficiences et, en particulier, sur les déficiences invisibles ou cachées

**Partager** cette information avec les collègues et d'autres personnes qui souhaitent en savoir plus

**Rechercher** des signes indiquant qu'un passager du transport collectif peut avoir une déficience invisible qui pourrait nuire à sa sécurité pendant qu'il utilise le transport collectif

**Rappeler** aux passagers le but des sièges de courtoisie et destinés en priorité aux personnes à mobilité réduite

**Offrir** de l'aide si une situation se présente

**Découvrir** des façons d'attirer l'attention sur les déficiences cachées et leurs répercussions sur les déplacements sécuritaires

**Collaborer** avec d'autres agences de transport collectif pour harmoniser les critères d'admissibilité au transport adapté

**Assurer la coordination** avec les autres agences de transport collectif pour assurer des transferts homogènes d'une frontière à l'autre

**Élaborer** des plans pour répondre aux besoins croissants des usagers du transport collectif handicapés

Nous espérons que vous comprenez l'importance et l'incidence du transport sécuritaire et accessible pour les personnes handicapées. Nous vous encourageons également à faire tout ce que vous pouvez pour rendre l'Ontario plus accessible aux personnes ayant une déficience invisible afin qu'elles puissent trouver un emploi et se rendre à cet emploi et en revenir en toute sécurité et en tout confort, dans les transports collectifs.



## Annexes et ressources

## Pour en savoir plus sur les troubles neurologiques et leurs effets sur la vie quotidienne, communiquez avec :

### Société Alzheimer du Canada

[alzheimer.ca](http://alzheimer.ca)

1-800-616-8816

[info@alzheimer.ca](mailto:info@alzheimer.ca)

### Société canadienne de la sclérose en plaques

[mssociety.ca](http://mssociety.ca)

Section Toronto

1-416-922-6065

[info@mssociety.ca](mailto:info@mssociety.ca)

### Épilepsie Canada

[www.epilepsyfr.ca/](http://www.epilepsyfr.ca/)

1-877-734-0873

[epilepsy@epilepsy.ca](mailto:epilepsy@epilepsy.ca)

### Organismes caritatifs neurologiques du Canada

[mybrainmatters.ca](http://mybrainmatters.ca)

1-416-227-9700 poste 3314

1-800-565-3000

[Info@mybrainmatters.ca](mailto:Info@mybrainmatters.ca)

### Société Huntington du Canada

[www.huntingtonsociety.ca/  
language/fr/](http://www.huntingtonsociety.ca/language/fr/)

1-800-998-7398

[info@huntingtonsociety.ca](mailto:info@huntingtonsociety.ca)

### Parkinson Canada

[www.parkinson.ca/fr/](http://www.parkinson.ca/fr/)

1-800-565-3000

[info@parkinson.ca](mailto:info@parkinson.ca)



©2018

Produit par Parkinson Canada



Ce livret a été partiellement financé par une subvention du **Programme InterActions pour le changement**, avec l'appui du gouvernement de l'Ontario.



# Annexe 1

## Obligations de l'employeur et droits des employés

Obligations de l'employeur	Ce que cela signifie pour la personne handicapée	✓
<b>Informer</b> un candidat potentiel des types de mesures d'adaptation mises à sa disposition, au cours du processus de recrutement	<b>Recevoir</b> des communications accessibles indiquant ce que l'employeur peut faire pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité. Recevoir de l'information sur les types de mesures d'adaptation mises à sa disposition	
<b>Fournir</b> aux candidats à l'emploi des formats accessibles pour les formulaires de demande, questionnaires, évaluations et documents dont ils auront besoin pour postuler un emploi	<b>Recevoir</b> les documents et de l'information dans un format qui répond à ses besoins en matière d'accessibilité pendant le processus de recrutement	
<b>Élaborer</b> des politiques et procédures écrites appropriées et réalisables* relatives aux plans d'adaptation. *S'applique aux organisations comptant 50 employés ou plus	<b>Recevoir</b> des renseignements écrits sur les politiques et les procédures de l'organisation en matière d'adaptation dans un format accessible sur demande	
<b>Informer</b> les candidats retenus ou les employés des types de politiques et de l'étendue des responsabilités que l'employeur a établis relativement aux mesures d'adaptation de l'emploi pour les personnes handicapées	<b>Mieux comprendre</b> ce que l'employeur peut faire ou est disposé à faire pour tenir compte de sa déficience	
<b>Mettre en œuvre</b> une formation de sensibilisation sur la LAPHO et son <i>Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées</i> (RNAI) à l'intention de tous les employés, y compris ceux qui ne sont pas handicapés.	<b>Disposer</b> de l'information et des outils nécessaires pour comprendre ses droits et les droits de l'employeur en vertu de la LAPHO et faire en sorte que ses besoins en matière d'accessibilité soient comblés	

Obligations de l'employeur	Ce que cela signifie pour la personne handicapée	✓
<b>Publier</b> un énoncé de politique d'emploi accessible pour l'organisation	<b>Savoir</b> si une organisation se conforme à la Loi et est disposée à répondre aux besoins en matière d'accessibilité, avant de postuler un emploi	
<b>Distribuer</b> des renseignements accessibles propres à l'emploi aux personnes handicapées	<b>Disposer</b> des renseignements nécessaires pour exercer ses fonctions avec succès, dans un format qui répond à ses besoins	
<b>Aborder</b> les attentes et les méthodes de gestion du rendement des employés handicapés	<b>Bénéficier</b> de la communication efficace des attentes en matière de gestion du rendement et des méthodes de gestion du rendement adaptées à ses besoins en matière d'accessibilité	
<b>Tenir compte</b> des besoins de chaque employé handicapé par rapport à l'information et aux procédures relatives aux interventions d'urgence dans le milieu de travail	<b>Avoir</b> un plan d'intervention d'urgence en milieu de travail précis pour répondre aux besoins particuliers du personnel en matière d'accessibilité	
<b>Soutenir</b> le perfectionnement professionnel et la formation des employés handicapés d'une manière qui répond à leurs besoins en matière	<b>Bénéficier</b> d'un perfectionnement professionnel qui répond aux besoins en matière d'accessibilité	
<b>Documenter</b> l'utilisation et l'application des politiques et procédures d'accessibilité chaque fois qu'elles sont mises en œuvre	<b>Avoir</b> un registre de l'utilisation et de l'application des politiques et procédures d'accessibilité appliquées à ses besoins	
<b>Appliquer</b> la LAPHO ainsi que la législation appropriée sur l'emploi et les droits de la personne dans l'élaboration des plans de retour au travail	<b>Recevoir</b> des plans de retour au travail conformes à la loi	

## Annexe 2

### Exemple d'affiche pour indiquer les sièges accessibles



Pour télécharger une copie de cette affiche, visitez le site Web de Parkinson Canada à [www.parkinson.ca](http://www.parkinson.ca)

## Annexe 3

### Exemple d'affiche pour indiquer les sièges accessibles



**Siège destiné en priorité  
aux personnes à mobilité réduite  
Doit être cédé aux personnes handicapées**



Règlement de conformité 191-11 à la LAPHO 

**Les personnes  
ayant une  
déficience  
invisible  
ont aussi  
la priorité**

**Vous êtes debout?  
Besoin d'un SIÈGE?**

Pour télécharger une copie de cette affiche, visitez le site Web de Parkinson Canada à [www.parkinson.ca](http://www.parkinson.ca)

## Annexe 4

### Questions suggérées pour les demandes de transport adapté

Sélectionnez l'une des options suivantes pour indiquer votre spécialité :

- Médecin, médecin spécialiste ou ergothérapeute**  
(Si le demandeur a reçu un diagnostic de maladie cardiorespiratoire, de lésion cérébrale traumatique (LCT) ou acquise (LCA), de sclérose en plaques, d'Alzheimer ou de démence, de maladie de Parkinson ou d'autres troubles neurologiques)
- Médecin / médecin spécialiste / ergothérapeute / physiothérapeute ou autre thérapeute en réadaptation physique**  
(Si le demandeur a reçu un diagnostic de mobilité réduite ou a besoin d'utiliser en permanence un fauteuil roulant ou un appareil de mobilité)
- Psychologue / psychiatre, conseiller, travailleur social ou infirmier psychiatrique**  
(Si le demandeur a reçu un diagnostic de déficience développementale, intellectuelle ou psychologiques, ou de trouble de l'humeur)
- Optométriste / ophtalmologiste**  
(Si le demandeur a reçu un diagnostic de déficience visuelle)

Pour les diagnostics suivants, veuillez indiquer les détails correspondants :

<b>Maladie d'Alzheimer / démence</b>						
Stade	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7
<b>Maladie de Parkinson</b>						
Stade	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	
<b>Sclérose en plaques</b>						
Type	<input type="checkbox"/> Sclérose en plaques récurrente-rémittente (SEP-RR)	<input type="checkbox"/> Sclérose en plaques progressive secondaire (SPPS)	<input type="checkbox"/> Sclérose en plaques progressive primaire (SPPP)	<input type="checkbox"/> Sclérose en plaques progressive récurrente (SPPR)		
<b>LCT/LCA</b>						
Niveau	<input type="checkbox"/> Légère	<input type="checkbox"/> Modérée	<input type="checkbox"/> Grave	<input type="checkbox"/> Profonde		

Les sections ci dessus ont été adaptées à partir de parties de la « Demande d'admission de Transports Québec à la Société de transport de Montréal (STM) » — la demande d'admission au service de transport en commun adapté de la Ville de Montréal (2011).

## Annexe 5

### Tableau des capacités touchées

Veillez indiquer les détails correspondant aux capacités du demandeur :

Capacité touchée ou difficultés sur les plans suivants :	Légères	Modérées	Graves	Jour	Nuit	Permanentes	Temporaires	Périodiques
Équilibre / évanouissement								
Cognition / fonction exécutive								
Étourdissements / vertige								
Fatigue / endurance								
Mémoire								
Mouvements (contrôle des)								
Mouvements (incapacité de)								
Mouvements (faiblesse)								
Douleur								
Instabilité posturale								
Convulsions								
Élocution / communication								
Vision								
Marche								

Le tableau ci dessus a été adapté à partir d'une partie de la liste de vérification du formulaire de demande de service de transport adapté pour adultes (« DATS Application Form Checklist ») de la Ville d'Edmonton (janvier 2014).

## Ressources

Access ON, *A Guide to the Integrated Accessibility Standards Regulation*, avril 2014, <https://dr6j45jk9xcmk.cloudfront.net/documents/4845/guidelines-to-iasr-english.pdf>, consulté de mai à octobre 2018

Access Talent, *Ontario's Employment Strategy for People with Disabilities*, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012-2018, <https://www.ontario.ca/page/access-talent-ontarios-employment-strategy-people-disabilities>, consulté de mai à octobre 2018

*Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*, 2005, <https://www.ontario.ca/laws/statute/05a11>, consulté de mai à octobre 2018

*Accessible Transportation Technology Research Initiative (ATTRI)*, 2017, [https://www.its.dot.gov/research\\_areas/attri/index.htm](https://www.its.dot.gov/research_areas/attri/index.htm), consulté de mai à octobre 2018

Société Alzheimer du Canada, [www.alzheimer.ca](http://www.alzheimer.ca)

Baldrige, David C & Michele L. Swift, *Withholding Requests for Disability Accommodation: The role of individual differences and disability attributes*, 29 avril 2011, [https://www.researchgate.net/publication/258154448\\_Withholding\\_Requests\\_for\\_Disability\\_Accommodation\\_The\\_Role\\_of\\_Individual\\_Differences\\_and\\_Disability\\_Attributes](https://www.researchgate.net/publication/258154448_Withholding_Requests_for_Disability_Accommodation_The_Role_of_Individual_Differences_and_Disability_Attributes), consulté de mai à octobre 2018

Baltman-Cord, Arielle, Andrea Holmes, *Building Bridges: Linking Employers to Postsecondary Graduates with Disabilities*, Ontario Chamber of Commerce, 2013, [http://www.occ.ca/wp-content/uploads/BuildingBridges\\_online-1.pdf](http://www.occ.ca/wp-content/uploads/BuildingBridges_online-1.pdf), consulté de mai à octobre 2018

Chaudoir, SR & DM Quinn, *Revealing concealable stigmatized identities: The impact of disclosure motivations and positive disclosure experiences on fear of disclosure and well-being*; *Journal of Social Issues*, septembre 2010 : 66 (3) : 570-584.

Collèges Ontario, *A Highly Skilled Workforce: Strengthening Ontario's Economic Advantage*, janvier 2008, [www.collegesontario.org](http://www.collegesontario.org), consulté de mai à octobre 2018

Conference Board du Canada, *Accessible Employment Practices*, 2018, <https://www.conferenceboard.ca/accessibility/resources.aspx>, consulté de mai à octobre 2018

Conference Board of Canada, *Ontario's Looming Labour Shortage Challenges*, 25 septembre 2007, [http://www.workforcecoalition.ca/downloads/conference\\_board\\_report.pdf](http://www.workforcecoalition.ca/downloads/conference_board_report.pdf), consulté de mai à octobre 2018

Conference Board du Canada, *Widespread Economic Benefits to be Gained from Making Workplaces More Accessible for People with Disabilities*, 23 février 2018, <https://www.newswire.ca/news-releases/widespread-economic-benefits-to-be-gained-from-making-workplaces-more-accessible-for-people-with-disabilities-674936343.html>, consulté de mai à octobre 2018

Cornell University ILR School, *Rethinking Disability in the Private Sector: Report from the panel on labour market opportunities for persons with disabilities*, 2012, <https://digitalcommons.ilr.cornell.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1564&context=gladnetcollect>, consulté de mai à octobre 2018

Disabled World, *Invisible Disabilities: List & Information*, 2015, <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/06tphguide.pdf>, consulté de mai à octobre 2018

Discoverability Network, [www.discoverability.network](http://www.discoverability.network), consulté de mai à octobre 2018

Diversity Discovery Project, <https://magnet.today/>, consulté de mai à août 2018

Donovan, R., *2016 Annual Report: The Global Economics of Disability, Return on Disability: Translate Different into Value*, 1<sup>er</sup> mai 2016, <http://www.rod-group.com/sites/default/files/2016%20Annual%20Report%20-%20The%20Global%20Economics%20of%20Disability.pdf>, consulté de mai à octobre 2018

Emploi et Développement social Canada, gouvernement du Canada, <https://www.canada.ca/en/employment-social-development.html>, consulté de mai à octobre 2018

Épilepsie Canada, [www.epilepsy.ca](http://www.epilepsy.ca)

Conférence européenne des ministres des transports, *Improving Transport Accessibility for All : A guide to good practice*, 2006, <https://www.itf-oecd.org/sites/default/files/docs/06tphguide.pdf>, consulté de mai à octobre 2018

Furrie, Adele D et al, *Willing but Unable: A population in waiting*, juin 2016, Centre for Research on Work Disability Policy, [http://www.crwdp.ca/sites/default/files/Research%20and%20Publications/finalwilling\\_but\\_unable\\_kp\\_final.pdf](http://www.crwdp.ca/sites/default/files/Research%20and%20Publications/finalwilling_but_unable_kp_final.pdf), consulté de mai à octobre 2018



Gibbard, Robyn, Marc Desormeaux, Priya Persaud, Ruth Write, *The Business Case to Build Physically Accessible Environments*, Conference Board of Canada, 23 février 2018, <https://www.conferenceboard.ca/e-Library/abstract.aspx?did=9434>, consulté de mai à octobre 2018

Gouvernement de l'Ontario, *Partnership Council on Employment Opportunities for People with Disabilities*, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2012-2018, <https://www.ontario.ca/page/partnership-council-employment-opportunitiespeople-disabilities-initial-report>, consulté de mai à octobre 2018

Gouvernement de l'Ontario, *Making Access Happen : Your guide to serving on a municipal accessibility advisory committee*, 2014, [http://amcto.com/imis15/Documents/AAC%20Guide\\_EN.pdf](http://amcto.com/imis15/Documents/AAC%20Guide_EN.pdf), consulté en octobre 2018

Gouvernement de l'Ontario, *How to provide accessible transportation services*, [www.ontario.ca/page/how-provide-accessible-transportation-services](http://www.ontario.ca/page/how-provide-accessible-transportation-services), consulté de mai à octobre 2018

Hanneke, M. de Boer, Marco Mula et Josemir W Sander, *The global burden and stigma of epilepsy*, Science Direct (Elsevier), *Epilepsy & Behavior*, février 2008, 12 : 540-546.

Ressources humaines et Développement des compétences Canada, Commissariat à l'information du Canada (documents archivés), <http://www.oic-ci.gc.ca/eng/rp-pr.aspx>, consultés de mai à octobre 2018

Société Huntington du Canada, [www.huntingtonsociety.ca](http://www.huntingtonsociety.ca)

HR Council: Diversity at Work, <http://hrcouncil.ca/hr-toolkit/diversity-disabilities.cfm>, consulté de mai à juin, 2018

Job Accommodation Network, *Workplace Accommodations: Low Cost, High Impact*, 2017, [https://askjan.org/topics/costs.cfm?cssearch=1943086\\_1](https://askjan.org/topics/costs.cfm?cssearch=1943086_1), consulté de mai à octobre 2018

Martin Prosperity Institute, *Releasing Constraints: Projecting economic impacts of increasing accessibility in Ontario*, 2010, <http://martinprosperity.org/releasing-constraints-the-impacts-of-increased-accessibility-on-ontarios-economy/>, consulté de mai à octobre 2018

Matthews, CK & NG Harrington, "Invisible Disabilities" in DO Braithwaite and TL Thompson, *Handbook of Communication and People with Disabilities: Research and Application*; New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates, Inc., 2000.

McCloy, Ursula & Lindsay DeClou, *Disability in Ontario: Postsecondary education participation rates, student experience and labour market outcomes*, Conseil ontarien de la qualité de l'enseignement supérieur, 21 février 2013, Disability%20in%20ON\_ENG.pdf, consulté de mai à octobre 2018

Mentor Works, *Ontario Government Funding for Hiring Workers with Disabilities*, 23 juin 2017, <https://www.mentorworks.ca/blog/government-funding/hiring-workers-with-disabilities-funding/>, consulté de mai à octobre 2018

Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité, <https://www.ontario.ca/page/ministry-seniors-accessibility>, consulté de mai à octobre 2018

Société canadienne de la sclérose en plaques, [www.mssociety.ca](http://www.mssociety.ca)

Organismes caritatifs neurologiques du Canada (OCNC), [www.mybrainmatters.ca](http://www.mybrainmatters.ca)

One Voice Network of York Region, *Hiring Qualified Workers with Disabilities — A Guide for Employers*, [http://www.wpboard.ca/hypfiles/uploads/2017/05/ER-1\\_Employer-Guide.pdf](http://www.wpboard.ca/hypfiles/uploads/2017/05/ER-1_Employer-Guide.pdf), consulté de mai à octobre 2018

Ontario Disability Employment Network, <https://odenetwork.com/>, consulté de mai à juillet 2018

Ontario Human Rights Code, 1990, <https://www.ontario.ca/laws/statute/90h19>, consulté de mai à octobre 2018

Commission ontarienne des droits de la personne, *Policy on ableism and discrimination based on disability*, juin 2016, [http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/Policy%20on%20ableism%20and%20discrimination%20based%20on%20disability\\_accessible\\_2016.pdf](http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/Policy%20on%20ableism%20and%20discrimination%20based%20on%20disability_accessible_2016.pdf), consulté de mai à octobre 2018

Ontario's Workforce Shortage Coalition, *Workforce requirements: Recession and recovery*, <http://www.workforcecoalition.ca/home.html>, consulté de juin à octobre 2018

Paetzold, R, MF Garcia, A Colella, et al, *Perceptions of people with disabilities: When is accommodation fair?* Basic and Applied Social Psychology, 2001; 30 : 27-35.

Parkinson Canada, [www.parkinson.ca](http://www.parkinson.ca)

Prince, Michael J, *Workplace accommodation of persons with invisible disabilities: A literature review*, Emploi et Développement social Canada, Bureau de la condition des personnes handicapées, 2016.

Forum des politiques publiques, *Condition chronic : How improving workplace wellness helps Canadians and the economy*, septembre 2017, <http://dev.ppforum.ca/sites/default/files/Condition%20Chronic%20Report-EN.pdf>, consulté de mai à octobre 2018

Salah, Hadi, Hyun-Duck Chung, *Towards an Accessible Future: Ontario Innovators in Accessibility and Universal Design*, MaRS Market Insights, février 2013, <https://www.marsdd.com/wp-content/uploads/2014/01/Towards-an-Accessible-Future-Ontario-Innovators-in-Accessibility-and-Universal-Design1.pdf>, consulté de mai à octobre 2018

Statistique Canada, *Canadian Survey on Disability*, 2012, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/89-654-x/89-654-x2015001-eng.htm>, consulté de mai à octobre 2018

Statistique Canada, *Canadian Survey on Disability Reports*, tableaux 89-654-X, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/catalogue/89-654-X>, consulté de mai à octobre 2018

Statistique Canada, *Persons with Disabilities and Employment*, 2014, <https://www150.statcan.gc.ca/n1/pub/75-006-x/2014001/article/14115-eng.htm>, consulté de mai à octobre 2018

Steinfeld, Aaron et coll., *Modality preference for rider reports on transit accessibility problems*, Transportation Research Board 2010 Annual Meeting, Washington, DC: Transportation Research Board, 2010.

Turenicz, Sean, *The intersection between human rights and transportation: Accessibility to transportation for people with disabilities*, 2017.

Wafer, Mark, *Rotary at Work: Don't Lower the Bar*, avril 2014, <https://rotaryatwork.com/dont-lower-bar-whitepaper-mark-wafer/>, consulté de mai à octobre 2018

White, CP, MB White & CS Russell. *Invisible and visible symptoms of multiple sclerosis: Which are more predictive of health distress?* Journal of Neuroscience Nursing, avril 2008, 40 (2) : 85-95, 102.

## Pour en savoir davantage sur l'accessibilité

### **Ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité**

<https://www.ontario.ca/fr/page/ministere-des-services-aux-aines-et-de-laccessibilite>

Sans frais : 1-888-910-1999

ATS : 1-800-387-5559

Local : 416-326-7076

Adresse : 777, rue Bay, bureau 601C, Toronto (Ontario) M7A 2J4s

### **Gouvernement de l'Ontario : Personnes ayant des déficiences**

<https://www.ontario.ca/fr/page/personnes-ayant-des-deficiences>

Sans frais : 1-800-267-8097

Local : 416-326-1234

### **211-Ontario**

<https://211ontario.ca/fr/>

Tél. : 2-1-1

Sans frais : 1-888-340-1001

### **Gouvernement de l'Ontario :**

#### **Comment fournir des services de transport en commun accessibles**

<https://www.ontario.ca/fr/page/comment-fournir-des-services-de-transport-en-commun-accessibles>

### **Discoverability Network destiné aux employeurs et aux employés**

[www.discoverability.network](http://www.discoverability.network)

Courriel : [louiedipalma@occ.ca](mailto:louiedipalma@occ.ca)

### **Accès à l'emploi (EmpACC) – Emploi Ontario**

[www.disabilityaccess.org](http://www.disabilityaccess.org)

Sans frais : 1-866-969-9734 (EmpAcc – Mississauga)

Sans frais : 1-800-270-3861 (EmpAcc—Brampton)

Local : 519-938-7900 (EmpAcc—Orangeville)

Courriel : [empacc@disabilityaccess.org](mailto:empacc@disabilityaccess.org)

### **Projet de découverte de la diversité**

<https://magnet.today/>

Dave Bennett — Xposure PR

Local : 905-339-6668

Courriel : [dave@xposurepr.com](mailto:dave@xposurepr.com)

### **Le réseau One Voice**

[www.onevoicenetwork.ca](http://www.onevoicenetwork.ca)

### **Tendances d'emploi**

<https://www.worktrends.ca/fr>

Local : 519-672-3499

### **Ontario Disability Employment Network (ODEN)**

<https://odenetwork.com/>

Sans frais : 1-866-280-6336 (ODEN)

Twitter : @odenetwork

Courriel : [info@odenetwork.com](mailto:info@odenetwork.com)

Adresse : 20–850, rue King Ouest, Oshawa (Ontario) L1J 8N5

### **HR Council : Diversity at Work**

<http://hrcouncil.ca/hr-toolkit/diversity-disabilities.cfm>

Local : 613-236-2664

Courriel : [info@communityfoundation.ca](mailto:info@communityfoundation.ca)

### **Publications sur l'emploi accessible :**

*EnAbling Retail for Accessible Employment: Under the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act* – Conseil canadien du commerce de détail, 2014  
(le document original est disponible en anglais seulement)

*Hiring Qualified Workers with Disabilities: A Guide for Employers* — One Voice Network—*The Untapped Labour Pool*, 2010 (le document original est disponible en anglais seulement)

### **Publications sur le transport accessible :**

*Guide relatif au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* – Gouvernement de l'Ontario, 2014

# Glossaire

**SOURCE :** <https://www.aoda.ca/guide-to-the-act/#introduction>

## déficience

La *LAPHO* utilise la définition de « déficience » du **Code des droits de la personne de l'Ontario**, qui est :

- 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
- 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 de symboles ou de la langue parlée
- 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 du travail* (« déficience »).

## norme

Dans la *LAPHO*, une « norme » décrit ce qu'une organisation doit faire pour assurer l'accessibilité des personnes handicapées auxquelles la norme s'applique.

## norme d'accessibilité

Une norme d'accessibilité est une règle que les personnes et les organisations doivent respecter pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles.

## obstacle

Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à la société en raison de sa déficience.

## organisation

Toute organisation publique, privée ou sans but lucratif en Ontario.

## personne

Dans la *LAPHO*, le terme « personne » désigne un particulier.

## prescrit

Tout ce que la *LAPHO* énumère ou contient dans ses règlements.

## Pour en savoir plus sur les troubles neurologiques

**Société Alzheimer  
du Canada**  
[alzheimer.ca](http://alzheimer.ca)

20 Eglinton Avenue West  
16th Floor  
Toronto, ON M4R 1K8  
1-800-616-8816  
[info@alzheimer.ca](mailto:info@alzheimer.ca)

**Épilepsie Canada**  
[www.epilepsyfr.ca/](http://www.epilepsyfr.ca/)

25 Valleywood Drive  
Unit 21  
Markham, ON L3R 5L9  
1-877-734-0873  
[epilepsy@epilepsy.ca](mailto:epilepsy@epilepsy.ca)

**Société Huntington  
du Canada**  
[www.huntingtonsociety.ca/  
language/fr/](http://www.huntingtonsociety.ca/language/fr/)

151 Frederick Street  
Suite 400  
Kitchener, ON N2H 2M2  
1-800-998-7398  
[info@huntingtonsociety.ca](mailto:info@huntingtonsociety.ca)

**Société canadienne  
de la sclérose en plaques**  
[mssociety.ca](http://mssociety.ca)

Section Toronto  
250 Dundas Street West  
Suite 500  
Toronto, ON M5T 2Z5  
1-416-922-6065  
[info@mssociety.ca](mailto:info@mssociety.ca)

**Organismes caritatifs  
neurologiques du Canada**  
[mybrainmatters.ca](http://mybrainmatters.ca)

c/o Parkinson Canada  
4211 Yonge Street  
Suite 316  
Toronto, ON M2P 2A9  
1-416-227-9700 ext. 3314  
1-800-565-3000  
[Info@mybrainmatters.ca](mailto:Info@mybrainmatters.ca)

**Parkinson Canada**  
[www.parkinson.ca/fr/](http://www.parkinson.ca/fr/)

4211 Yonge Street  
Suite 316  
Toronto, ON M2P 2A9  
1-800-565-3000  
[info@parkinson.ca](mailto:info@parkinson.ca)