



ARCH Disability Law Centre

Conseils aux avocats et aux parajuristes pour fournir des services juridiques accessibles aux personnes ayant un handicap en Ontario

janvier 2019

Objectif de ce guide

Ce guide est destiné aux avocats et aux parajuristes qui fournissent des services juridiques aux personnes ayant un handicap. Il n'est pas destiné à être un conseil juridique.

Veillez noter que les informations contenues dans ce guide ne s'appliquent pas à toutes les situations. Les besoins d'une personne peuvent varier dans le temps et à différents moments de la journée.

Demandez toujours à la personne handicapée son avis sur la manière la plus appropriée de lui venir en aide.

© ARCH Disability Law Centre, 2019

Table des matières

Premier contact avec votre bureau.....	4
Planification des rendez-vous.....	4
Au bureau.....	5
Capacité et décisions.....	6
Confirmer la compréhension mutuelle.....	6
Documents et signatures.....	8
Mesures d'adaptation spécifiques.....	8
Clients ayant une déficience visuelle	8
Les clients qui sont culturellement sourds, sourds, sourds ou malentendants oraux.....	9
Clients sourds-aveugles.....	10
Clients utilisant des fauteuils roulants ou d'autres aides à la mobilité.....	11
Clients étiquetés avec une déficience intellectuelle.....	12
Clients ayant des troubles d'apprentissage.....	12
Clients ayant des problèmes de santé mentale.....	13
Clients ayant des troubles de la communication.....	13
Clients ayant des sensibilités environnementales, tels que sensibilités chimiques multiples ou hypersensibilité électromagnétique.....	14
Pour plus de renseignements.....	16

Premier contact avec votre bureau

Proposez des méthodes alternatives pour le premier contact si nécessaire. Celles-ci peuvent comprendre:

- Téléphone
- ATS (téléscripneur)
- Relais Bell
- Sous-titrage à distance
- Interprétation vidéo à distance
- Courriel
- Fax
- En personne

Utilisez un langage accepté par les communautés de personnes ayant un handicap. La langue et les pratiques accessibles évoluent et il est préférable de mettre à jour les informations périodiquement en vérifiant les ressources spécifiques aux personnes handicapées, telles que celles mentionnées dans ce Guide. Demandez à votre client comment il préfère s'identifier par rapport à son handicap.

Prendre un rendez-vous

Lors de la prise de rendez-vous, demandez de quelles adaptations le client a besoin pour le rendez-vous. En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, vous avez l'obligation de fournir aux clients les mesures d'adaptation les plus appropriées jusqu'au point de contrainte excessive.

Tenez compte du contexte pour déterminer comment vous acquitter de votre obligation de fournir les adaptations les plus appropriées. Par exemple, les mesures d'adaptation utilisées pour les réunions de bureau peuvent ne pas convenir à un contre-interrogatoire lors d'une audience.

Une personne ayant un handicap peut prendre plus de temps pour arriver à destination. Familiarisez-vous avec les itinéraires accessibles menant à votre bureau, ainsi que les lieux d'embarquement et de débarquement des véhicules de transport en commun ou de stationnement accessibles. Considérez le temps nécessaire pour prendre et déposer le transport adapté, par exemple, lors de la planification de réunions.

Préparez des instructions pour votre bureau afin d'éviter les obstacles physiques tels que les fortes pentes, les escaliers et les petits ascenseurs. Pour certains clients, il peut être utile de décrire les points de repère proches. Pour les personnes ayant une déficience visuelle, vous devrez peut-être décrire les itinéraires, les pentes, les obstacles, les distances en nombre de marches et la nécessité de virer à gauche ou à droite.

Au bureau

Créez un environnement sans odeur. Affichez une annonce d'environnement sans odeur à l'entrée et dans les correspondances, par exemple dans une signature électronique. Assurez-vous que le personnel respecte la politique sans odeur. Informez les visiteurs de cette politique avant leur arrivée à votre bureau et incluez-la sur votre site Web.

Évitez d'encombrer les entrées et gardez les portes complètement ouvertes ou fermées. Réduisez le bruit de fond et les distractions dans les espaces de réunion.

Si vous devez modifier la routine habituelle que vous suivez avec un client particulier, il est judicieux de l'expliquer au client à l'avance.

Les animaux d'assistance ne doivent pas être distraits lorsqu'ils sont en fonction. Ne touchez pas et ne leur donnez pas à manger sans autorisation. Il peut être utile d'offrir un bol d'eau pour les animaux d'assistance.

Demandez si les clients veulent de l'aide avant de porter des sacs, de l'équipement, un fauteuil roulant ou tout autre moyen de mobilité.

Capacité et décisions

Le *Code de déontologie* et le *Code de déontologie des parajuristes* exigent des avocats et des parajuristes qu'ils entretiennent, dans la mesure du possible, une relation professionnelle ordinaire avec des clients dont l'invalidité peut affecter leur capacité à prendre des décisions.

Commencez par supposer que le client est capable de vous donner des directives, même lorsque l'invalidité a une incidence sur sa capacité à prendre des décisions ou à communiquer des instructions. Assurez-vous de tenir pleinement compte de l'invalidité du client lors de l'évaluation de sa capacité à vous donner des directives.

Les articles 3.2 à 9 du *Code de déontologie* et les commentaires associés fournissent des indications supplémentaires sur ce sujet. Les parajuristes devraient également suivre ces directives, bien qu'elles ne soient pas encore comprises dans les Règles 3.02 correspondantes des *Règles de conduite des parajuristes* ni dans les *Directives de déontologie des parajuristes*.

Les médicaments peuvent ralentir le discours ou les réactions d'une personne. Cela ne doit pas être interprété comme un signe qu'ils n'ont pas la capacité de donner des directives.

Confirmer la compréhension mutuelle

Vous aurez peut-être besoin de temps supplémentaire et de réunions supplémentaires. Planifiez à l'avance, soyez patient et ayez des attentes réalistes concernant les délais.

S'efforcer d'avoir recours à du langage clair dans les mandats de représentation et les communications avec les clients. Des documents en langage clair peuvent être utiles pour tous vos clients. Community Legal Education Ontario propose des documents en langage clair dans de nombreux domaines du droit, dans une variété de formats et de langues: www.cleo.on.ca

Évitez d'utiliser votre propre langage corporel ou des gestes pour communiquer.

Si vous n'êtes pas sûr de ce que la personne essaie de vous dire, vérifiez après avoir fini de communiquer. Il est toujours préférable de demander plutôt que de supposer que vous comprenez. Vous pouvez demander à la personne de répéter ce qu'elle a dit. Vous devrez peut-être reformuler plutôt que répéter des informations.

Comme pour tous les clients, il peut être utile de récapituler à la fin des rencontres pour confirmer la compréhension mutuelle de ce qui a été dit. Vous pouvez également envisager de demander aux clients ce qu'ils comprennent comme étant les prochaines étapes dans leur domaine.

Le cas échéant, vous pouvez envisager d'offrir au client de l'aiguillage supplémentaire et de l'aider avec l'orientation vers d'autres fournisseurs de services.

Certains clients utilisent des personnes de soutien pour faciliter la communication. La personne de soutien peut aider à communiquer des informations ou poser des questions pour clarifier certaines informations, mais cette personne ne prend pas de décision pour la personne ayant un handicap. Communiquez toujours directement avec le client.

Documents et signatures

Certaines personnes handicapées signent avec un «X» ou utilisent un cachet de signature, un agent de signature ou une signature électronique.

Il peut être prudent d'inclure une déclaration signée ou un affidavit d'un témoin qui puisse confirmer le client en tant que personne qui a fait cette marque ou ce cachet.

Mesures d'adaptation spécifiques

Clients ayant une déficience visuelle

Présentez-vous verbalement. Proposez verbalement votre bras ou votre coude aux personnes ayant une déficience visuelle ou demandez-leur si elles aimeraient être guidées. Aider avec le déplacement seulement après que le client ait accepté votre offre de le faire. Décrivez les virages et les obstacles le long du parcours. Guidez leur main vers le dos de leur chaise. Ne touchez pas la canne blanche d'une personne. Vous pouvez trouver plus d'informations sur comment guider quelqu'un à : <https://www.cnib.ca/en/sight-loss-info/when-someone-you-know-is-blind/guiding-someone?region=on>

Demandez à la personne quel type de correspondance elle préfère et de quelle couleur, taille, police et format elle a besoin. De nombreuses personnes préfèrent une résolution de 18 points ou plus, dans une couleur contrastant avec le papier ou l'écran. Les polices carrées sans empattement, telles qu'Arial, sont souvent considérées comme plus accessibles.

Certaines personnes lisent le braille ou utilisent des technologies telles que des lecteurs d'écran ou des logiciels à commande vocale. Vérifiez que la communication écrite est dans un format pouvant être converti par son logiciel d'accessibilité.

Pour plus d'informations sur l'accueil des clients ayant une déficience visuelle, vous pouvez consulter:

L'INCA: www.cnib.ca

Alliance pour l'égalité des aveugles canadiens: <http://blindcanadians.ca/>

Balance for Blind Adults: <http://www.balancefba.org/>

Clients culturellement sourds, sourds oraux, sourds ou malentendants

Attirez l'attention de la personne par un geste de la main ou un léger tapotement sur l'épaule.

Demandez à la personne comment elle préfère communiquer. Certaines personnes peuvent utiliser CART (Communication Access Realtime Translation) pour le sous-titrage. Vous devrez peut-être fournir un interprète en langue des signes américaine (LSA), la langue des signes québécoise (LSQ) ou un interprète en langue des signes autochtone (ISL) pour les personnes sourdes sur le plan culturel.

Certains clients peuvent avoir besoin d'un interprète sourd pour travailler avec l'interprète. Un interprète sourd peut être nécessaire dans diverses situations, y compris pour les personnes sourdes qui utilisent une langue des signes autre que l'ASL, le LSQ ou l'ISL ou qui ont des difficultés à comprendre l'ASL, le LSQ ou l'ISL.

Si votre client a besoin de l'un de ces mesures d'adaptation, vous devez contacter le fournisseur de services d'adaptation bien avant les réunions. Les fournisseurs de services d'adaptation sont souvent rares. L'Association des interprètes en langue des signes de l'Ontario (OASLI) suggère aux personnes de contacter et de faire appel à un interprète au moins 2 à 3 semaines avant

un rendez-vous. Vous pouvez demander au client quels sont leurs fournisseurs préférés.

Faites face et communiquez avec la personne avec laquelle vous parlez, plutôt que son interprète. Si vous portez des lunettes teintées, une barbe ou une moustache, cela peut être plus difficile à comprendre pour la personne.

Parlez à un rythme régulier, pas trop vite ou trop lentement. Évitez les excès de prononciation ou l'augmentation du volume qui pourraient déformer le visage et rendre la lecture difficile sur les lèvres. Vous pouvez demander si vous devriez parler ou répéter quoi que ce soit. N'utilisez pas d'indices auditifs tels que toux ou pauses pour communiquer des messages non-prononcés.

Pour plus de renseignements sur l'accueil des clients, vous pouvez consulter l'Association des sourds du Canada: www.cad.ca

La Société canadienne de l'ouïe a de l'information sur la prestation de services juridiques sans obstacle à:

https://www.chs.ca/sites/default/files/uploads/law_fdn_ont_crp.pdf

Pour des conseils en ce qui concerne la communication, allez à:

<http://www.chs.ca/communication-tips-0>

Clients sourds-aveugles

De nombreuses personnes ayant des déficiences auditives et visuelles combinées s'identifient comme des sourds-aveugles. ARCH reconnaît que divers termes sont utilisés pour décrire les personnes atteintes de ce handicap.

Les clients sourds-aveugles peuvent avoir recours à un intervenant. Un intervenant est formé pour communiquer des informations auditives et visuelles à l'aide de méthodes telles que la parole, la langue des signes et le braille.

L'Alliance pour l'égalité des aveugles du Canada a des directives de courtoisie lorsqu'il s'agit d'interagir avec des personnes ayant une déficience visuelle ou

auditive combinée

à: <http://www.blindcanadians.ca/publications/cbm/26/courtesy-guidelines-what-should-you-do-when-you-meet-person-who-deaf-and-blind>

Vous pouvez également consulter des organisations spécifiques aux personnes ayant un handicap, telles que le Centre canadien Helen Keller, à l'adresse suivante: <http://chkc.org/>

Clients qui utilisent des fauteuils roulants ou d'autres appareils de mobilité

Lorsque vous vous déplacez d'un endroit à un autre, laissez le client déterminer le rythme.

Avoir un appareil de mobilité à portée de main facilite la mobilité de la personne. Ne le déplacez pas sans permission. S'il aide, demandez à la personne comment le manipuler ou le stocker. Vous ne devriez pas vous appuyer ni vous reposer dessus.

Regarder en l'air n'est pas un angle de vision confortable. Lorsque vous rencontrez une personne en fauteuil roulant, asseyez-vous pour regarder la personne dans les yeux ou reculez-vous un peu. Soyez conscient des lignes de mire. Vous positionner de manière à ne pas vous tenir à un angle où la personne en fauteuil roulant regarde vers une source de lumière vive telle que les plafonniers ou le soleil est un petit geste mais empreint de politesse.

Pour plus d'informations sur l'accueil des clients qui utilisent des fauteuils roulants ou d'autres aides à la mobilité, vous pouvez consulter votre centre local pour une vie autonome. Vous pouvez trouver le centre de vie autonome de votre région à: <http://www.ilcanada.ca/il-centres/>

Clients étiquetés avec une déficience intellectuelle

Vous devrez peut-être clarifier le langage ou raccourcir les phrases, mais vous devriez avoir une discussion en profondeur. Concentrez-vous sur l'objectif général de la conversation. Vous devrez peut-être fournir des informations de manière concrète ou par gros segments. Vous devrez peut-être prendre plusieurs rendez-vous.

Envisagez de préparer du matériel en langage clair (rappels, ordres du jour, résumés des tâches à accomplir) avant ou après les réunions.

Pour plus d'informations sur l'accueil des clients étiquetés avec une déficience intellectuelle, vous pouvez consulter:

Les gens d'abord de l'Ontario: <http://www.peoplefirstontario.com/>

Les gens d'abord du Canada: <http://www.peoplefirstofcanada.ca/>

Respecter les droits, un programme d'ARCH:
www.archdisabilitylaw.ca/initiatives

Clients ayant des troubles d'apprentissage

Demandez aux clients comment ils traitent mieux l'information. Sachez que les stratégies utilisées dans un contexte peuvent ne pas s'appliquer ailleurs et que la difficulté d'apprentissage peut être plus grande en fin de journée ou lorsque la personne est fatiguée.

Pour plus d'informations sur l'accueil des clients ayant des troubles d'apprentissage, vous pouvez consulter l'Association ontarienne des troubles d'apprentissage : <http://www.ldao.ca/>

Clients ayant un handicap mental

Si la personne est distraite en raison de son handicap ou des effets secondaires des médicaments, il peut être utile de se concentrer sur l'objectif global de la conversation. Si un client semble distrait pour vous donner des instructions, demandez-lui s'il souhaite changer de rendez-vous.

Certaines personnes peuvent avoir plus de difficultés à certaines heures de la journée, lorsqu'elles doivent prendre des décisions ou lorsque les délais approchent. Vous devrez peut-être ajuster les logements et les horaires à ces moments-là. Des rappels et des résumés de réunions peuvent être utiles.

Certains clients peuvent connaître une capacité fluctuante. Vous avez l'obligation continue d'évaluer la capacité et de fournir les aménagements et le soutien appropriés. Cela comprend l'assistance aux clients pour la planification des périodes d'incapacité.

Pour plus d'informations sur les mesures d'adaptation à l'intention des clients ayant des problèmes de santé mentale, vous pouvez contacter le Conseil Empowerment à l'adresse suivante: <http://www.empowermentcouncil.ca/index.html> ou Sound Times Support Services at: <http://soundtimes.com/>

Vous pouvez également consulter la politique de la Commission ontarienne des droits de la personne sur la prévention de la discrimination fondée sur des troubles de santé mentale et des dépendances (2014) à l'adresse: <http://www.ohrc.on.ca/en/policy-preventing-discrimination-based-mental-health-disabilities-and-addictions>

Clients ayant des troubles de la communication

Certaines personnes peuvent utiliser un système de communication augmentative.

Demandez à la personne comment faciliter la conversation. Les instructions peuvent être attachées à l'écran de communication ou au plateau du fauteuil roulant. Par exemple: Blissymbolics est un langage graphique souvent imprimé à la surface d'une tablette.

Si une personne ayant une déficience de communication ne dispose pas d'un système de communication évolutif, demandez-lui si elle souhaite utiliser un stylo, du papier ou un ordinateur pour les points clés et confirmer les informations importantes.

Communication Disabilities Access Canada a élaboré des lignes directrices accessibles en matière de communication pour les services policiers, juridiques et judiciaires. Vous pouvez trouver ces directives à: <http://www.access-to-justice.org/justice-sector/guidelines-for-working-with-a-victim-or-witness/>

Clients avec des sensibilités environnementales, telles que des sensibilités chimiques multiples ou une hypersensibilité électromagnétique

De faibles niveaux de parfum peuvent avoir un impact grave et peuvent mettre la vie en danger pour les personnes ayant une sensibilité environnementale (ES) telle que la sensibilité chimique multiple (MCS).

Créez un environnement sans odeur. Évitez les tapis, utilisez des produits de nettoyage non parfumés et fournissez des appareils de purification de l'air. Élaborez une politique sans parfum et affichez celle-ci à l'entrée et dans la correspondance avec les clients. Lors de la planification, rappelez à quiconque se présentant à votre bureau de ne pas porter de produits parfumés. Les programmes d'éducation peuvent améliorer la conformité du personnel et des membres de la communauté.

Si un client déclare être affecté par des odeurs ou des produits chimiques, demandez-lui comment vous y adapter. Pour se protéger, certains clients

peuvent utiliser un équipement de protection, tel qu'un masque ou des gants. Si des travaux de construction, de pulvérisation de produits chimiques ou d'autres travaux à base de produits chimiques sont prévus dans ou à proximité de votre bureau, ajustez les horaires afin que le client puisse les éviter. Étant donné que peu d'espaces commerciaux sont entièrement exempts d'odeurs, vous devrez peut-être rencontrer le client en dehors de votre bureau, par téléphone ou à une heure de la journée où l'exposition aux odeurs est moindre.

L'hypersensibilité électromagnétique (EHS) est une sensibilité environnementale à l'exposition sans fil. Les clients EHS peuvent avoir besoin de se rencontrer à distance, en utilisant des services Internet et téléphoniques sans fil (câblés) à leur domicile. Demandez aux participants de la réunion de désactiver l'accès cellulaire ou sans fil lors de la réunion avec un client avec EHS. Pour faciliter les accommodements devant la cour ou le tribunal, vous devrez peut-être fournir à votre client l'équipement approprié et tester les connexions à l'avance.

Les clients dotés de SE, tels que MCS ou EHS, peuvent avoir besoin de refixer leurs rendez-vous pour minimiser l'exposition. En raison des effets de l'exposition sur la mémoire, ils peuvent avoir besoin d'accommodations telles que des résumés imprimés. L'exposition peut entraîner des difficultés de communication. Un temps supplémentaire et de la patience peuvent donc être nécessaires. Pour plus d'informations sur l'hébergement des clients avec ES tels que MCS ou EHS, vous pouvez consulter:

Association ontarienne de la santé
environnementale: <https://www.ehaontario.ca/index.html>

Initiative canadienne contre la pollution sans fil, électrique et
électromagnétique: <http://weepinitiative.org/index.html>

Politique de la Commission canadienne des droits de la personne sur la
sensibilité à l'environnement: <https://www.chrc->

ccdp.gc.ca/eng/content/accommodation-environmental-sensitivities-legal-perspective

Pour plus de renseignements

ARCH propose un service gratuit de « Case Consult » aux avocats et aux parajuristes représentant les personnes ayant un handicap en Ontario. Les avocats et les parajuristes peuvent prendre rendez-vous avec un avocat d'ARCH pour les consulter sur les aspects de droit des personnes handicapées ou sur la manière de répondre aux besoins d'adaptation de leurs clients en matière de handicap.

Pour plus d'informations, visitez le site Web d'ARCH à l'adresse : www.archdisabilitylaw.ca sous la rubrique Ressources.

Notes: