

OBJET La présente politique vise à fournir une expérience accueillante pour les personnes handicapées en fournissant des services conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), aux règlements 429/07 et aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

CHAMP D'APPLICATION/RESPONSABILITÉ La présente politique s'applique à tous les employés, au personnel de l'agence, aux bénévoles, aux placements d'étudiants, aux entrepreneurs, aux experts-conseils et aux membres du conseil d'administration.

Exclusions:

La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, Règl. de l'Ont. 429/07 ne s'appliquera pas lors de toute période déclarée en tant qu'un « état d'urgence » tel que définie en vertu de la Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence.

DÉFINITIONS

Média substitut: tous les autres moyens de publier de l'information au-delà de l'impression traditionnelle (c.-à.-d., gros caractères, format audio, braille, etc.)

Accessoires fonctionnels: une aide auxiliaire telle que des aides à la communication, des aides à la cognition, des aides à la mobilité personnelle et des aides médicaux (c.-à.-d., des cannes, des béquilles, des fauteuils roulants, des prothèses auditives, etc.).

Clients: toute personne qui reçoit des biens ou des services.

Handicaps: les mêmes que la définition de handicap trouvée dans le Code des droits de la personne de l'Ontario:

- a. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de

Approuvé par: LE DIRECTEUR ADMINISTRATIF

Dernière le 22 septembre 2015

revue:

Émis: le 20 décembre 2011



- plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d. un trouble mental;
 - e. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Employé inclut mais n'est pas limité:

- À tous les employés, y compris les employés à temps plein, à temps partiel, saisonniers, les employés contractuels;
- Aux bénévoles, y compris les membres du conseil d'administration;
- Aux agents et aux entrepreneurs;
- À toutes les autres personnes qui pourraient interagir avec le public en notre nom.

Personnes handicapées: les personnes atteintes d'un handicap tel que défini en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Animaux d'assistance: tout animal formé individuellement pour effectuer du travail ou des tâches au bénéfice d'une personne handicapée.

Personnes de soutien: toute personne, que ce soit un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami, qui accompagne une personne handicapée afin d'aider avec les communications, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès aux biens ou services.

POLITIQUE

Community Living Hamilton (CLH) s'engage à fournir des services et des pratiques qui mettent l'accent sur le service à la clientèle, l'indépendance, la dignité, l'intégration et la participation égale pour toutes les personnes handicapées.

Cette politique sera conforme à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), aux Règlements 429/07, aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et au Code des droits de la personne de l'Ontario.

PROCÉDURES

Service à la clientèle accessible

- Les employés:
Fourniront des biens et services d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;

Approuvé par: LE DIRECTEUR ADMINISTRATIF

Dernière revue: le 22 septembre 2015

Émis: le 20 décembre 2011



- Donneront aux personnes handicapées une occasion égale à celle qui est donnée aux autres personnes pour obtenir, utiliser et bénéficier des biens et services.

Accessoires fonctionnels

CLH approuve et soutient l'usage des accessoires fonctionnels par des personnes handicapées, à moins que la loi ne l'interdise, pour accéder à nos biens et services.

Lorsque les employés interagissent avec une personne handicapée qui utilise un accessoire fonctionnel ou plus, ils:

- Assureront que la personne est capable d'entrer dans les locaux de CLH avec l'accessoire et l'utiliser pour accéder aux biens ou services;
- Assureront que la personne handicapée est au courant des accessoires fonctionnels disponibles à CLH, le cas échéant;
- Offriront un accessoire fonctionnel d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance de la personne;
- Offriront de l'assistance avec un accessoire fonctionnel à la personne handicapée d'une façon respectueuse;
- Élimineront les obstacles potentiels pour l'usage des accessoires fonctionnels, si possible;
- Assureront d'obtenir des directives pour l'usage de l'accessoire fonctionnel de la personne avant d'aider avec l'accessoire.

Communication

CLH:

- Fournira une communication en matière des services, de l'accessibilité et des politiques d'une façon qui tient compte du handicap de la personne;
- Formera tous les employés de CLH sur comment interagir et communiquer avec les personnes atteintes de divers genres de handicaps;
- Feront tout en leur pouvoir pour utiliser les moyens de communication demandés par le client. Si la demande pour la méthode de communication n'est pas disponible, CLH expliquera quelles méthodes de communication sont disponibles et fera de son mieux pour accommoder.

Recevoir des commentaires

Au cas où il y a un problème de service à la clientèle, CLH :

Approuvé par: LE DIRECTEUR ADMINISTRATIF

Dernière revue: le 22 septembre 2015

Émis: le 20 décembre 2011



- Assurera que la plainte est adressée et résolue selon la Politique et les procédures des plaintes et des commentaires de CLH.

Disponibilité des documents

CLH assurera que les documents suivants sont disponibles sur le site Web de CLH avec une copie fournie sur demande:

- Politique de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), et
- Politique des plaintes et des commentaires.

Animaux d'assistance

CLH:

- Accueillera les personnes handicapées qui sont accompagnées par un chien d'assistance sur des parties des locaux qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers.

Personnes de soutien

CLH:

- Accueillera les personnes handicapées et leur personne de soutien à tous les propriétés ou programmes de CLH qui sont ouvertes au public;
- Obtiendra le consentement de la personne handicapée avant toute discussion d'information confidentielle devant la personne de soutien.

À noter : Il n'y aura aucun frais supplémentaire en raison de l'accompagnement par une personne de soutien.

Interruption de service

Au cas où il y aura une interruption temporaire (fermetures, réparations, etc.), CLH:

- Affichera un « Avis d'interruption de service » qui inclut l'information suivante :
 - la raison pour l'interruption,
 - la durée anticipée,
 - des substituts pour accéder aux services, et
 - les coordonnées;
- Affichera l'avis 2 semaines avant une interruption planifiée de service;
- Affichera l'avis dès que possible pour les interruptions inattendues de service.

Formation

Approuvé par: LE DIRECTEUR ADMINISTRATIF

Dernière revue: le 22 septembre 2015

Émis: le 20 décembre 2011



CLH:

- Fournira la formation à tous les employés de CLH sur la fourniture du service à la clientèle aux personnes handicapées comme partie du processus d'orientation;
- Assurera que la formation inclura la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et les exigences du règlement 429/07 des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Rapport

CLH:

- Établira des rapports sur l'accessibilité tels que requis par le gouvernement de l'Ontario.

**RÉFÉRENCES ET
DOCUMENTS
LIÉS**

- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
- Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H.19

**PIÈCES JOINTES
ET FORMULAIRES**

- Avis d'interruption de service
- Formulaire numéro 581, Préoccupation et plainte