

Titre de la politique	Accessibilité des services à la clientèle		
Type de politique	Organisationnelle		
Division	Ressources humaines		
Service	Ressources humaines		
Sujet	Accessibilité		
Approuvé par	Directeur principal, RH	Date d'approbation	Décembre 2019
Numéro de politique	OH-OE-018	Prochaine date d'examen	Décembre 2021
Remplace	2015 OH-OE-018, 2013 OH-OE-018		

BUT/PORTÉE

Cette politique porte sur les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et les normes relatives à l'**accessibilité des services à la clientèle**.

Elle s'applique à toute personne qui fournit des services au nom du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre, y compris tous les employés, agents, bénévoles et employés des fournisseurs de services contractuels.

Bien qu'une grande partie de cette politique porte sur l'application de la loi aux services fournis dans les locaux du RLISS, le RLISS reconnaît que la plupart de ses services sont en fait offerts au domicile des clients. Nous nous engageons à honorer l'esprit et l'intention de la politique dans toutes les situations.

POLITIQUE

La LAPHO a été créée pour s'assurer que les biens et services fournis en Ontario sont accessibles aux personnes handicapées et que ces dernières sont traitées avec respect, dignité et égalité. Le RLISS du Centre s'engage à fournir des services qui respectent la personne et qui mettent l'accent sur ses besoins uniques.

Le RLISS du Centre s'efforcera de faire en sorte que tous les employés, bénévoles, agents, fournisseurs contractuels et autres qui fournissent des biens ou des services pour le compte du RLISS sont formés selon les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et la LAPHO.

Le RLISS du Centre s'engage à servir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans ses locaux qui sont ouverts au public.

Le RLISS du Centre s'engage à accueillir et à servir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien et travaillera avec cette personne pour assurer l'accès aux services.

Le RLISS du Centre communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Tous les agents, fournisseurs contractuels, vendeurs et fournisseurs de services et toute autre personne qui fournit des biens ou des services aux clients ou au public pour le compte du RLISS du Centre sont tenus de le faire d'une manière conforme aux modalités et à l'intention de cette politique.

Définitions

Accessibilité : Les services à la clientèle sont fournis d'une manière facile à comprendre, à apprécier, à accéder ou à obtenir.

Obstacle : Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à l'ensemble des aspects de la société en raison de son handicap, y compris les obstacles physiques, architecturaux, informationnels, de communication ou technologiques, une politique ou une pratique.

Handicap :

1. Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, sans limiter la portée générale de ce qui précède, notamment : le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité d'utiliser un chien-guide ou un autre animal, un fauteuil roulant ou un autre appareil ou dispositif correctif.
2. Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement.
3. Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus relatifs à la compréhension ou l'utilisation de symboles ou à la langue parlée.
4. Un trouble de santé mentale.
5. Une blessure ou un handicap pour lequel des prestations ont été réclamées ou reçues en vertu du régime d'assurance établi conformément à la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Animaux d'assistance : Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée :

- (a) s'il est évident que la personne utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap;
- (b) si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien : Une personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à répondre à ses besoins personnels ou médicaux et à obtenir les biens et services dont elle a besoin.

PROCÉDURE

1. Utilisation d'animaux d'assistance

Responsabilité

Tous les employés

Mesure

- Permettre à une personne handicapée d'entrer dans n'importe quel local du RLISS avec son animal d'assistance, à moins que l'animal ne soit exclu par la loi. Dans ce dernier cas, le RLISS utilisera d'autres mesures qui permettront à la personne handicapée d'obtenir et d'utiliser les biens et les services du RLISS et d'en bénéficier.
- Faire un effort pour s'assurer que l'animal d'assistance admis sur les lieux reste avec la personne handicapée et que celle-ci s'en occupe.
- Ne pas toucher l'animal d'assistance sans permission.
- Lorsque la présence de l'animal d'assistance présente un risque pour la santé et la sécurité d'une autre personne (p. ex. allergies graves), trouver moyen de minimiser le risque tout en offrant l'accès aux services.
- Pour savoir si un animal remplit ou non le rôle d'un animal d'assistance, on peut demander à la personne handicapée de fournir une confirmation écrite d'un médecin ou d'une infirmière.

2. Utilisation de personnes de soutien

Responsabilité

Tous les employés

Mesure

- Faciliter l'accès d'une personne handicapée à sa personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les locaux du RLISS.
- Préciser avec le client dans quelle mesure les renseignements personnels sur la santé peuvent être échangés ou communiqués en présence de la personne de soutien.

3. Avis de perturbation des services

Responsabilité

Vice-présidents

Mesure

- Veiller à ce que des processus soient en place pour donner un avis en cas de perturbation prévue ou imprévue relative aux installations ou aux services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Inclure des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description de tous les services de remplacement disponibles.

Directeur,
Communications

- Veiller à ce que l'avis soit affiché de façon raisonnablement visible et là où la perturbation se produit ainsi que sur le site Web, ou inclus dans une liste de diffusion ou un dépliant. Selon les circonstances, le RLISS du Centre, les médias, les représentants du gouvernement et d'autres intervenants tels que les fournisseurs de services peuvent également être avisés.

Directeurs,
Services aux
patients

- Établir des processus pour communiquer avec les clients par téléphone ou par un autre moyen, au besoin, avant tout rendez-vous pour les informer du changement/de la perturbation et des solutions de rechange.

4. Formation à l'accessibilité Responsabilité

Mesure

Vice-présidents

- Veiller à ce que des processus soient en place pour offrir une formation sur l'accessibilité aux personnes qui s'occupent des membres du public ou qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de l'organisme régissant la fourniture de biens et de services au public. Cette formation comprend le personnel, les agents et les fournisseurs contractuels du RLISS et d'autres personnes qui fournissent des services pour le compte de celui-ci. Les fournisseurs de services, les fournisseurs contractuels, les agents et les autres personnes qui fournissent des services pour le compte du RLISS sont tenus de fournir la formation à leur propre personnel.

Ressources humaines

- Offrir aux employés une formation sur l'accessibilité qui comprend :
 - l'objet de la LAPHO;
 - la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps, qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - la façon d'utiliser l'équipement fourni par l'organisme pour aider les personnes handicapées à accéder aux biens et aux services;
 - ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de l'organisme.
- Familiariser les employés avec les politiques et offrir une formation connexe au moment de l'embauche ou de l'orientation.
- Veiller à ce qu'une formation soit offerte lorsque des changements sont apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures.

- | | |
|----------------------------|---|
| Qualité/Formation | <ul style="list-style-type: none"> • Assurer l'administration du matériel de formation. • Tenir des registres des dates de la formation, de la participation à celle-ci et de son contenu. |
| Gestionnaires/superviseurs | <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que la formation soit fournie à leurs subordonnés directs en fonction de leurs besoins et de leurs tâches et dès que possible après l'attribution des fonctions applicables. |
| Employés | <ul style="list-style-type: none"> • Participer à des séances de formation obligatoires sur l'accessibilité et appliquer l'apprentissage aux clients, aux intervenants et aux collègues. |

5. Processus de rétroaction
Responsabilité

Mesure

- | | |
|----------------------------------|---|
| Employés | <ul style="list-style-type: none"> • Encourager les employés à faire rapport sur les commentaires des personnes handicapées au sujet des biens et services du RLISS. • Recevoir les commentaires, les plaintes et les préoccupations des personnes handicapées qui tentent d'accéder aux biens ou services du RLISS. Ces commentaires peuvent être présentés de diverses façons, y compris en personne, par la poste, par téléphone, par télécopieur ou autrement. Documenter le tout dans le système d'information sur la qualité (SIQ). |
| Gestionnaires/superviseurs | <ul style="list-style-type: none"> • Enquêter sur les commentaires, les plaintes ou les préoccupations. Fournir le suivi approprié et documenter l'état de résolution dans le SIQ. |
| Directeur, Expérience du patient | <ul style="list-style-type: none"> • Saisir les commentaires fournis au moyen de sondages sur l'expérience des clients et des soignants en vue d'améliorations. Surveiller et analyser/examiner les tendances. |
| Directeur, Communications | <ul style="list-style-type: none"> • Promouvoir le processus de rétroaction sur le site Web et à l'aide d'autres documents imprimés. |

6. Appareils d'assistance et communication
Responsabilité

Mesure

- | | |
|-------------------|--|
| Tous les employés | <ul style="list-style-type: none"> • Permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs propres dispositifs d'assistance pour les aider à accéder à nos services. Il pourrait y avoir des restrictions en cas de préoccupations liées à la santé et à la sécurité d'autrui. Si tel est le cas, trouver d'autres mesures d'adaptation. |
|-------------------|--|

- Fournir l'accès à des appareils d'assistance et à d'autres services de communication. (p. ex. offrir de communiquer à l'aide d'un ATS, d'un amplificateur ou d'un service de relais).
 - Communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.
- Directeur, Communications
- Afficher sur le site Web les politiques et procédures du RLISS sur les biens ou les services destinés aux personnes handicapées, les animaux d'assistance et de soutien, le processus d'avis de perturbation temporaire, la formation et la rétroaction du public.
- Gestionnaires/superviseurs
- Informer le personnel des dispositifs d'assistance disponibles sur place (loupes, gros caractères, etc.).
 - Encourager les employés à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement.
 - Promouvoir l'utilisation de services de communication de rechange en fonction des besoins du client.
 - Fournir une copie des documents aux personnes handicapées, en tenant compte de leur capacité d'accéder à l'information, ou fournir les documents ou l'information qu'ils contiennent dans un format qui répond à leurs besoins comme convenu avec les personnes, par exemple des copies papier, à gros caractère, par courriel et en braille.

Politiques connexes :

Politique sur les visiteurs, Politique sur les incendies et l'évacuation

Formulaires connexes :

Système d'information sur la qualité (SIQ), modèle de contrat provincial - 2012 - Modalités générales pour l'entente sur les services du RLISS, Politique sur l'emploi accessible

Informations connexes :

Plan d'accessibilité du RLISS du Centre

Références externes :

Code des droits de la personne de l'Ontario, Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, [site Web Accessibilité Ontario](#)

Historique d'examen/de révision

Examiné par	En consultation avec	Modifications	Numéro de révision	Date
Directeur, Efficacité organisationnelle	Comité directeur de la LAPHO, organismes fournisseurs de services, équipe de cadres supérieurs	NOUVELLE politique pour respecter les normes de service à la clientèle en vertu de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>		Novembre 2009
Vice-président, OHPI	S.O.	Modifications d'ordre général		Août 2011
Vice-président, OHPI	Équipe de direction, directeur, Efficacité organisationnelle directeur, Services contractuels	NOUVELLE déclaration d'engagement. Examen afin d'assurer le respect des nouvelles normes d'accessibilité intégrées		Novembre 2013
Directeur, Efficacité organisationnelle	Vice-président, OHPI	Modifications d'ordre général		Novembre 2015
Conseiller principal, RH	Groupe consultatif sur la LAPHO	Clarification des responsabilités		Décembre 2019