

	POLITIQUE:	OC-00-25FR
	ADOPTÉE:	November 1, 2009
	APPROUVÉE PAR:	Executive Director
	DERNIER EXAMEN:	June 18, 2025
	PROCHAINE REVUE:	April 1, 2026
MANUEL	POLITIQUES OPÉRATIONNELLES	
TITRE	Normes sur les services à la clientèle et l'accessibilité	

Table des matières

Références.....	1
Énoncé d'engagement.....	1
Définitions.....	2
Politique.....	3
Service à la clientèle accessible.....	5
Emploi accessible.....	11

Références

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, Règlement de l'Ontario 414/12
 (RNAI)
Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
Code des droits de la personne de l'Ontario
Loi de 1990 sur les droits des aveugles

Énoncé d'engagement

Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation (« Contact Hamilton ») s'engage à offrir un environnement accessible à tous ses clients, employés, candidats à un emploi, intervenants et visiteurs qui peuvent entrer dans ses locaux, accéder à ses renseignements ou utiliser ses services. En tant qu'organisation, Contact Hamilton

respecte les exigences de la LAPHO et de ses règlements et s'y conforme. Contact Hamilton s'efforce d'offrir un environnement accessible et accueillant à tous en déterminant et en éliminant les obstacles sur son lieu de travail et en veillant à ce que de nouveaux obstacles ne soient pas créés. Contact Hamilton veille à ce que les personnes handicapées bénéficient de l'égalité des chances. Contact Hamilton s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées de façon opportune et intégrée, dans le respect de leur dignité et de leur indépendance.

Définitions

Appareils fonctionnels :

Tout appareil utilisé pour faciliter les tâches quotidiennes, notamment des aides auxiliaires, des aides à la communication, des aides cognitives, des aides à la mobilité personnelle et des aides médicales. Voici quelques exemples d'appareils fonctionnels : fauteuils roulants, déambulateurs, lecteurs d'écran, interprètes en langue des signes, bouteilles d'oxygène, monoculaires, aides auditives, cannes/béquilles, téléscribes (TTY), prothèses, cannes blanches et appareils de synthèse vocale.

Chien-guide :

Un chien formé pour servir de guide à une personne non voyante et qui a suivi un programme de formation dans un centre de dressage désigné, conformément au règlement sur les chiens-guides.

Animal d'assistance :

Un animal est considéré comme un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- ☐ l'animal peut être facilement reconnu comme étant utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels, tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal; ou
- ☐ la personne fournit des documents provenant d'un professionnel de la santé agréé, conformément au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien :

Une personne qui les accompagne afin de les aider de diverses façons, par exemple, en facilitant la communication, comme un intervenant, un interprète en langue des signes ou un préposé aux services de soutien à la personne offrant une aide physique. La personne de soutien pourrait être un professionnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Il n'est pas nécessaire que cette personne possède une formation ou des compétences particulières.

Politique

La présente politique s'applique à tous les employés et bénévoles de Contact Hamilton pour les services à l'enfance et à l'adaptation (« Contact Hamilton »).

Contact Hamilton met tout en œuvre pour accueillir tous les membres de la communauté dans ses installations et **offrir des services qui respectent la diversité, la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances de tous**, y compris les personnes handicapées et celles qui ont besoin d'un soutien :

- **Dignité** – le service est offert d'une façon telle que la personne handicapée conserve le respect d'elle-même et celui d'autrui.
- **Indépendance** – une personne handicapée peut faire des choses par elle-même sans l'aide ou l'ingérence inutile d'autrui.
- **Intégration** – le service est offert d'une façon telle que la personne handicapée profite des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres consommateurs, à moins qu'une mesure différente s'avère nécessaire pour permettre à la personne handicapée d'avoir accès aux biens ou services. Cela s'applique également lorsqu'une personne handicapée peut faire son travail de la même manière que les autres membres du personnel, sauf si une mesure de rechange est nécessaire.

- **Égalité des chances** – le service est offert d’une façon telle que la personne handicapée a des chances égales d’accès aux services de Contact Hamilton. Des possibilités d’emploi sont également offertes aux personnes handicapées d’une façon telle qu’elles puissent convenablement exécuter leurs tâches.
- **Inclusion sociale** – toutes les personnes ont le droit d’être incluses dans le tissu social de leur collectivité et de contribuer au mieux de leurs capacités.

Le personnel et les bénévoles de Contact Hamilton respecteront ces valeurs comme suit :

- en veillant à ce que tous les clients, intervenants et visiteurs (ci-après appelés « clients ») reçoivent des services de même valeur et de même qualité;
- en permettant aux clients handicapés d’agir à leur manière et à leur rythme lorsqu’ils accèdent à des biens et services, dans la mesure où cela ne présente pas de risque pour la sécurité;
- en utilisant des méthodes de rechange, si possible, pour s’assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services que les autres, au même endroit et d’une manière semblable;
- en tenant compte des besoins individuels lorsqu’ils offrent des biens et des services;
- en communiquant si possible d’une manière qui tient compte du handicap et des capacités de la personne.

Contact Hamilton respectera l’*Énoncé de politique sur l’équité, la diversité et l’inclusion OC-00-50* de l’organisation.

Contact Hamilton veillera à ce que les sections publiques et réservées aux employés de l’établissement soient accessibles et à ce que les éléments d’accessibilité de l’établissement, y compris la porte accessible en fauteuil roulant, fonctionnent bien. Des panneaux de signalisation d’accessibilité reconnaissables, comme l’accessibilité en fauteuil roulant, seront affichés à l’entrée à une hauteur appropriée pour tous les employés et clients.

Contact Hamilton tiendra compte des répercussions sur les personnes handicapées au moment de planifier une nouvelle initiative ou d'acheter une nouvelle pièce d'équipement ou une nouvelle technologie.

Les employés et les bénévoles de Contact Hamilton informeront le directeur général des obstacles physiques, des obstacles architecturaux, des obstacles à l'information ou aux communications, des obstacles technologiques ou de toute politique ou pratique constituant un obstacle pour les personnes handicapées.

- Le directeur général éliminera ces obstacles en temps utile, dans la mesure où les ressources le permettent, et informera le conseil d'administration de Contact Hamilton de tout obstacle décelé et des solutions recommandées.

Le directeur général déposera un rapport de conformité à l'accessibilité conformément à la LAPHO (*Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*) et aux lignes directrices établies.

Service à la clientèle accessible

Utilisation d'appareils fonctionnels

Contact Hamilton accueillera les personnes qui utilisent leur appareil fonctionnel personnel pour accéder à ses services. Ce n'est que dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un risque pour la sécurité ou où l'accessibilité pourrait être compromise que d'autres mesures raisonnables seront prises pour garantir l'accès aux biens et services. Par exemple, les flammes nues et les bouteilles d'oxygène ne peuvent pas être à proximité les unes des autres. Par conséquent, pour répondre aux besoins d'un client nécessitant une bouteille d'oxygène, il peut être nécessaire de le déplacer à un endroit jugé sécuritaire, tant pour lui que pour les employés de Contact Hamilton.

Sur demande, Contact Hamilton fera tout son possible pour mettre à disposition des

mesures d'aide, telles que l'assistance du personnel, l'interprétation en langue des signes et l'interprétation orale.

Chiens-guides et animaux d'assistance

Une personne handicapée qui est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance est la bienvenue dans tous les locaux de Contact Hamilton ouverts au public. La politique relative aux animaux de compagnie de Contact Hamilton ne s'applique pas aux chiens-guides ni aux animaux d'assistance.

S'il n'est pas évident que l'animal est un chien-guide ou un animal d'assistance, Contact Hamilton peut demander une vérification. La vérification peut inclure :

- une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada;
- un certificat de formation délivré par une école de formation de chiens-guides ou d'animaux d'assistance reconnue;
- une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Contact Hamilton **ne** posera **aucune** question sur la nature du handicap de la personne ou sur la fonction de l'animal.

La personne accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance est responsable de maintenir le contrôle de l'animal en tout temps. Si un animal d'assistance devient incontrôlable, causant une menace évidente pour la santé ou la sécurité d'autrui, et que le comportement de l'animal n'est pas maîtrisé par le propriétaire, les employés doivent en informer le service des ressources humaines, qui peut demander à la personne de faire sortir son animal d'assistance des lieux.

Une personne peut avoir un rendez-vous prévu ou se présenter à l'établissement de Contact Hamilton sans rendez-vous. Dans les deux cas, si la personne a besoin d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance, des dispositions seront prises pour répondre à ses besoins.

- En ce qui concerne les **rendez-vous prévus** impliquant un chien-guide ou un animal d'assistance, le membre du personnel notera dans le calendrier d'accueil qu'un animal de service sera présent sur place et indiquera la date, l'heure/la durée et le lieu du rendez-vous.
- En ce qui concerne les **rendez-vous imprévus** impliquant un chien-guide ou un animal d'assistance, le responsable sur place notera le rendez-vous impliquant un animal de service dans le calendrier d'accueil, ainsi que l'heure, la durée et le lieu du rendez-vous. Le responsable sur place enverra également un courriel pour signaler la présence d'un animal de service (en notant le jour, l'heure/la durée et le lieu). Si un employé déjà présent sur place ou qui s'apprête à s'y rendre a des inquiétudes concernant la présence du chien-guide ou de l'animal d'assistance, il contactera le service des ressources humaines à l'adresse hr@contacthamilton.ca pour faire part de ses besoins et de ses préoccupations, et un plan de soutien sera négocié.
- Il incombe à tous les membres du personnel de consulter le calendrier d'accueil avant de se présenter à l'établissement principal de Contact Hamilton, en particulier s'ils souffrent d'allergies ou de phobies, afin de vérifier si des rendez-vous impliquant des animaux d'assistance sont prévus.

Personnes de soutien

Contact Hamilton promet d'accueillir les personnes qui sont accompagnées d'une personne de soutien. En fait, on les encourage à le faire si cela rend leur visite plus agréable et nous permet de leur offrir un meilleur service. Une personne de soutien peut être tenue de signer une entente de confidentialité avant la divulgation de renseignements personnels.

Avis de perturbations temporaires

Contact Hamilton déploie tous les efforts raisonnables pour informer les clients handicapés de toute perturbation temporaire des installations ou services dont ils

dépendent pour accéder à des biens ou services ou pour les utiliser. Dans certaines circonstances, il peut être impossible de fournir un avis.

Lorsque des perturbations surviennent sans préavis, Contact Hamilton informe les clients comme suit :

- en affichant un avis à toutes les entrées de l'établissement de Contact Hamilton, au point de perturbation et sur le site Web (par le chef des opérations);
- en informant les clients verbalement à leur arrivée;
- en contactant tous les clients ayant un rendez-vous sur place (par le membre du personnel concerné) pour les informer de la perturbation et des autres installations ou services disponibles.

Les renseignements suivants sont fournis à propos de la perturbation, sauf s'ils ne sont pas facilement accessibles ou connus :

- les biens ou services qui sont perturbés ou inaccessibles;
- la raison de la perturbation;
- la durée prévue;
- une description des autres installations ou services, le cas échéant. Tout sera mis en œuvre pour répondre aux besoins de la personne par un autre moyen ou à un autre endroit, lorsque les services sont temporairement inaccessibles. Des indications et des cartes (au besoin) seront fournies pour trouver d'autres endroits accessibles.

Formation

Une formation est dispensée aux employés, aux bénévoles et à toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom de l'entreprise. La formation porte sur les normes d'accessibilité énoncées dans le RNAI et le *Code des droits de la personne* qui s'appliquent aux tâches qu'ils accomplissent dans le cadre de leur travail. Les employés et les bénévoles de Contact Hamilton recevront une formation appropriée de leur programme sur la manière de travailler avec des personnes handicapées. Veuillez consulter le document *Soutien des personnes handicapées OC-00-26* pour obtenir un complément d'information.

La formation propre aux normes du service à la clientèle porte sur les points suivants :

- un examen de l'objectif de la LAPHO;
- un examen des exigences des normes du service à la clientèle;
- des instructions sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes atteintes de divers types de handicaps;
- des instructions sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un animal de service ou d'une personne de soutien;
- des instructions sur la manière d'utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles dans les locaux de l'entreprise ou fournis par celle-ci qui peuvent aider les personnes handicapées;
- des instructions sur la marche à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de l'entreprise;
- les politiques, les procédures et les pratiques de l'entreprise en matière de prestation de services accessibles aux clients handicapés.

Une formation sera dispensée à tous les employés et bénévoles dès leur entrée en fonction. Une formation révisée sera dispensée en cas de modification de la législation, des procédures et/ou des pratiques.

Contact Hamilton conserve un registre des formations qui comprend les dates auxquelles elles ont été dispensées et le nombre d'employés qui y ont participé. S'il y a lieu, des formations d'appoint sont organisées afin de garantir le respect des politiques et procédures de l'entreprise.

Disponibilité des politiques

Sur demande, Contact Hamilton fournira aux personnes les politiques organisationnelles suivantes dans un format qui tient compte de leurs besoins et de leurs capacités :

- *Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle OC-00-25*
- *Politique sur la gestion des compliments, des plaintes et de la rétroaction OC-00-60*
- *Politique sur le Code de conduite des employés OC-00-20*

Les politiques ci-dessus sont également accessibles sur le site Web de Contact Hamilton.

Renseignements et communications accessibles

Contact Hamilton fournit ou organise la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication pour les personnes handicapées qui en font la demande.

Contact Hamilton s'efforce de fournir des renseignements et des communications à tous dans un format ou d'une manière qui répond à leurs besoins. Le cas échéant, Contact Hamilton adaptera sa méthode de communication aux besoins de chaque personne et offrira des services de manière flexible, par exemple en personne ou virtuellement. Les publications et les renseignements du site Web seront présentés en langage clair dans la mesure du possible.

Les employés et les bénévoles veilleront à ce que les documents exigés et mis à la disposition des personnes handicapées soient présentés dans un format qui tienne compte de l'incapacité de la personne, ou à ce que les soutiens soient fournis pour que la personne puisse comprendre et utiliser les documents. Il peut s'agir de gros caractères, d'un courriel ou d'un autre format.

Contact Hamilton utilise le système de relais de Bell pour les personnes ayant une déficience auditive.

Contact Hamilton a mis à disposition les documents suivants en « langage clair » :

- *Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle OC-22-25a*
- *Politique sur les mauvais traitements (pour SOPDI-RHN) 10-13A*
- *Traitement des plaintes concernant Contact Hamilton (pour SOPDI-RHN) 10-19A*
- *Traitement des plaintes concernant les organismes (pour SOPDI-RHN) 10-19B*
- *Information standard – Eligibility Auxiliary (pour SOPDI-RHN) 20-90A1*
- *Déclaration des droits des personnes à la recherche de services (pour SOPDI-RHN) 10-12a*

Contact Hamilton veille également à ce que son site Web et son contenu Web respectent les normes requises par le RNAI afin de permettre l'accessibilité des renseignements et des communications en ligne.

Rétroaction

Contact Hamilton a mis en place un processus de rétroaction afin de permettre au public de donner son avis, y compris des plaintes, sur la manière dont les services et les installations sont fournis aux clients handicapés. Veuillez consulter la *Politique sur l'expérience des consommateurs et des intervenants OC-00-65* et la *Politique sur la gestion des compliments, des plaintes et de la rétroaction OC-00-60*.

Emploi accessible

Contact Hamilton s'engage à offrir des possibilités d'emploi et de bénévolat aux personnes handicapées qui possèdent les qualifications requises.

Des mesures d'adaptation sont disponibles tout au long de l'emploi d'un employé chez Contact Hamilton, ainsi que dès le début du processus de recrutement pour les demandeurs d'emploi. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus d'adaptation, veuillez consulter la *Politique sur les mesures d'adaptation OC-00-55*.

Les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés sont pris en compte dans tous les aspects de la relation de travail, y compris dans les processus de gestion du rendement, de développement de carrière ou d'avancement professionnel. Dans le cadre de ces processus, Contact Hamilton consulte les plans d'adaptation individuels lorsqu'ils existent.

Contact Hamilton veille à ce que les nouveaux employés soient informés des politiques et des mesures de soutien mises en place pour les employés handicapés dès que possible après leur entrée en fonction, et à ce que tous les employés soient informés de toute mise à jour des politiques existantes. Contact Hamilton dispose des politiques suivantes pour soutenir les employés handicapés :

- Politique sur les mesures d'adaptation OC-00-55
- Politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion OC-00-50
- Programme ergonomique HS-12-122;
- Allergies du personnel HS-12-165;
- Politique sur la santé et la sécurité psychologiques HS-12-190

Sur demande, Contact Hamilton fournit des formats accessibles et des aides à la communication aux employés handicapés, ou prend les dispositions nécessaires pour qu'ils en bénéficient, en ce qui concerne les renseignements nécessaires à l'exercice de leurs fonctions et d'autres renseignements généralement accessibles à tous les employés sur le lieu de travail. Des plans d'intervention d'urgence individualisés sur le lieu de travail sont également fournis aux employés handicapés, le cas échéant. Un employé qui a besoin de renseignements sur le lieu de travail dans un format accessible ou avec des aides à la communication doit contacter le service des ressources humaines à l'adresse HR@contacthamilton.ca. Contact Hamilton consulte l'employé qui fait la demande afin de déterminer la meilleure façon de fournir le format accessible ou l'aide à la communication.

This document is available in English.

