

	POLITIQUE:	OC-00-25FR
	ADOPTÉE:	November 1, 2009
	APPROUVÉE PAR:	Executive Director
	DERNIER EXAMEN:	January 2, 2018
	PROCHAINE REVUE:	July 1, 2026
MANUEL	POLITIQUES OPÉRATIONNELLES	
TITRE	Normes sur les services à la clientèle et l'accessibilité	

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

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Définitions

- Les **appareils fonctionnels** sont utilisés par des personnes handicapées pour les aider dans leurs tâches quotidiennes, tels que des aides domestiques, des aides à la communication, des aides cognitives, des aides pour la mobilité et des aides médicales. Les appareils fonctionnels englobent une vaste gamme de produits tels que les fauteuils roulants, les déambulateurs, les cannes blanches, les béquilles, les réservoirs d'oxygène, les aides auditives, les tableaux noirs portables et les dispositifs de communication électroniques que les gens peuvent apporter sur les lieux.
- Les **personnes de soutien** aident les personnes handicapées de diverses façons, soit pour la communication par le biais des services d'un intervenant ou d'un interprète gestuel, ou comme un préposé aux services de soutien à la personne offrant une aide physique. La personne de soutien peut être un professionnel, 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.

- Un **animal d'assistance** est un animal qu'une personne handicapée utilise comme soutien. Un tel usage est soit évident ou justifié par une lettre d'un médecin ou d'un membre du personnel infirmier.

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 fournira un environnement qui reflète et valorise les valeurs suivantes du service à la clientèle :

- **Dignité** - le service est offert d'une façon telle que la personne handicapée conserve le respect d'elle-même et celui d'autrui.
- **Indépendance** - lorsqu'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 créeront un milieu accessible et offriront des services qui sont accessibles aux personnes de toutes capacités.

Contact Hamilton offrira aux personnes de toutes capacités l’égalité d’accès à ses services. Contact Hamilton promet d’offrir des services exempts d’obstacles et de préjugés.

Contact Hamilton promet d’accueillir et de servir les personnes ayant besoin d’un appareil fonctionnel, d’une personne de soutien ou d’un animal d’assistance.

Contact Hamilton promet également d’offrir des possibilités d’emploi ou de bénévolat aux personnes handicapées qui satisfont aux exigences du poste.

Contact Hamilton verra à ce qu’un plan d’adaptation personnalisé et un plan d’intervention d’urgence sur le lieu de travail soient mis en place pour répondre aux besoins uniques de tout membre du personnel handicapé.

Contact Hamilton accueillera tous les membres de la collectivité dans son établissement et **offrira des services qui respectent la diversité, la dignité, l’indépendance, l’intégration et l’égalité des chances des personnes**, notamment les personnes handicapées et celles qui ont besoin de soutiens.

- Contact Hamilton veillera à ce que des affiches d’accessibilité aux fauteuils roulants soient maintenues et visibles. Toutes les affiches devront comporter des symboles identifiables et se trouver à une hauteur appropriée.
- Le directeur des opérations veillera à ce que les éléments d’accessibilité de l’établissement, notamment la porte accessible aux fauteuils roulants, soient fonctionnels, et s’assurera que le personnel sait comment les faire fonctionner.

- Le directeur des opérations veillera à ce que les secteurs de l'établissement qui sont fermés au public portent la mention « Réservé aux employés ».
- L'équipe des RH de Contact Hamilton veillera à ce que l'établissement soit accessible aux employés handicapés.
- Lorsque des services généralement offerts à une personne handicapée sont temporairement inaccessibles, le directeur des opérations affichera un avis à toutes les entrées de l'établissement de Contact Hamilton et sur le site Web. L'avis indiquera la raison de l'interruption, sa durée, ainsi qu'une description d'autres établissements ou services, le cas échéant. Tous les efforts seront faits pour répondre aux besoins de la personne par un autre moyen ou à un autre endroit, lorsque les services sont temporairement inaccessibles. Des trajets et des cartes (au besoin) seront fournis pour trouver d'autres endroits accessibles.

Contact Hamilton accueillera les personnes qui utilisent leur appareil fonctionnel personnel pour accéder à ses services. Sur demande, Contact Hamilton fera des efforts raisonnables pour s'assurer que des mesures d'assistance sont disponibles, telles que l'assistance du personnel, l'interprétation en langue des signes et l'interprétation orale.

Contact Hamilton encouragera les personnes à amener leur animal d'assistance dans l'établissement de Contact Hamilton et les soutiendra. Pour que l'animal soit considéré comme un animal d'assistance en vertu de la norme d'accessibilité, il doit être évident que l'animal est utilisé en raison du handicap d'une personne, ou la personne handicapée doit fournir une lettre d'un médecin ou d'un membre du personnel infirmier confirmant que l'animal est nécessaire en raison de son handicap.

- Lorsqu'il sert une personne ayant un animal d'assistance, Contact Hamilton doit être prêt à réagir à des situations particulières, par exemple, si d'autres clients, membres du personnel ou fournisseurs de services sont allergiques ou ont une grande peur des animaux, en discutant de la situation avec eux et en

faisant tout ce qui est nécessaire pour répondre aux besoins de tout un chacun.

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.

Contact Hamilton communiquera avec une personne handicapée de manière respectueuse et en tenant compte des capacités et de l'incapacité de la personne.

- Le cas échéant, Contact Hamilton adaptera sa méthode de communication aux besoins de la personne et offrira les services en personne, par téléphone ou en ligne.
- 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.
- Les publications et les renseignements du site Web seront présentés en langage clair et simple dans la mesure du possible.
- Contact Hamilton utilise le système de relais de Bell pour les personnes ayant une déficience auditive.

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 cadre d'orientation des nouveaux employés HRE-03-6*
- *Politique sur le Code de conduite des employés OC-00-20*

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

- *Politique sur les mauvais traitements (LC)*
- *Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle (LC)*
- *Politique sur le traitement des plaintes (LC)*
- *Admissibilité*
- *Déclaration des droits des personnes à la recherche de services*
- *Soutien des personnes handicapées - Suggestions et facteurs à considérer*

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.

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

Contact Hamilton encouragera les personnes à fournir une rétroaction sur le service fourni, notamment sur le processus de plaintes.

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.

This document is available in English.