



Nom: Accessibilité

Date d'entrée en vigueur : mars 2015

Date de révision : Mars 2017

Page 1 sur 8

OBJECTIF

Cette politique traite de la conformité aux exigences de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) et de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Les valeurs de la Société au sujet : du succès pour les enfants, des jeunes et des familles; de l'excellence du service; de l'intégrité; de la dignité humaine et du respect ; de la communication et de la collaboration ; de la compassion; de la responsabilité partagée ; et de la valorisation de notre équipe sont en accord avec les objectifs de rendre l'Ontario, accessible aux personnes handicapées.

POLITIQUE

En tant qu'agence catholique, nous valorisons le caractère sacré de la vie humaine ainsi que la dignité et la valeur de chaque individu. De même, la politique et les pratiques anti-oppressives de la Société reposent sur l'engagement et la croyance en la compassion, la justice sociale, l'inclusion et le respect d'autrui.

La Société s'engage à fournir des services qui respectent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Les politiques, les plans, la formation et les améliorations des locaux de la société visent à garantir que les personnes handicapées aient les mêmes chances d'accéder à nos différents services. Au besoin, la Société intégrera dans la prestation des services des pratiques et des procédures pour permettre aux personnes handicapées d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de nos services.

Une communication ouverte avec les personnes handicapées est encouragée. Dans la mesure où cela est nécessaire et faisable, d'autres méthodes de communication avec les personnes handicapées seront mises à disposition.

Le plan d'accessibilité de la Société établit des normes d'accessibilité exécutoires dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Informations et communication
- Emploi
- Transport
- Modélisation des bâtiments

Répondre aux besoins des personnes handicapées repose sur une amélioration continue. Un plan d'accessibilité tient compte des besoins des clients, des enfants, des parents-ressources, des entrepreneurs, des visiteurs, des professionnels de la communauté, des bénévoles et des employés. Le plan examinera les obstacles, la formation, les communications, la sensibilisation et la rétroaction.

Nous prévoyons une large participation aux exigences de la politique d'accessibilité. Chaque année, la Société vérifie elle-même les réalisations par rapport au plan.

PROCEDURE

Nous nous engageons à suivre un processus par lequel les employés, les membres du conseil d'administration, les bénévoles et les parents-ressources identifieront, élimineront et empêcheront les obstacles pour les personnes handicapées. Toutes les politiques, procédures, programmes et pratiques et toute modification respecteront la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Un processus est documenté pour informer les personnes handicapées des interruptions de service non intentionnelles/non planifiées et doit envisager dans ses plans d'autres moyens de service.

La formation est offerte à toute personne qui, au nom de la Société, fournit des services et/ou participe à l'élaboration de politiques, pratiques et procédures pour la prestation de services.

La sensibilisation peut se faire auprès des représentants de la communauté des personnes handicapées et de tout organisme de soutien qui aide les personnes handicapées. Des invitations peuvent être proposées aux représentants de la communauté pour participer à des plans qui répondent aux besoins et aux droits des personnes handicapées.

Un processus de réclamation et de réponse est établi, communiqué et mis à disposition. Le processus encourage et répond aux préoccupations concernant l'accès aux services ou aux locaux en hauteur par les personnes handicapées. Une assistance est offerte à toute personne handicapée pour porter plainte.

L'énoncé de politique de la LAPHO sera affiché à un endroit bien en vue pour le personnel et les clients, et le plan d'accessibilité est disponible sur demande.

Une copie de la politique et du processus de plainte sera conservée à la réception et des copies seront disponibles sur demande. Le directeur des ressources humaines sera contacté pour fournir des éclaircissements ou répondre à toute demande ou plainte concernant cette politique. La politique et le formulaire de plainte sont accessibles sur le site Web de la Société.

Les exigences suivantes en matière d'accessibilité seront prises en compte :

Leadership :

L'équipe de gestion a une responsabilité partagée d'assurer la prestation de services qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

Le directeur des ressources humaines est chargé de fournir une orientation pour respecter les obligations et les engagements de la Société en ce qui concerne la LAPHO. Les questions relatives aux responsabilités de la Société à l'égard de la LAPHO doivent être soumises au directeur des ressources humaines.

L'équipe de gestion doit :

- aider à l'élaboration et à la communication du plan d'accessibilité
- s'assurer que le personnel est formé à l'étiquette appropriée pour interagir avec les personnes handicapées
- guider avec dignité et respect les comportements du personnel, des bénévoles et des parents-ressources dans leurs interactions avec les personnes handicapées
- examiner les politiques, procédures et pratiques de l'agence pour s'assurer qu'elles sont conformes aux principes d'accessibilité
- identifier les problèmes ou des obstacles qui ne peuvent devenir apparents qu'avec l'expérience
- dans la mesure du possible, mettre à disposition des dispositifs d'assistance pour que le personnel puisse interagir avec les personnes handicapées et aider à la résolution des plaintes.

Formation — Personnel, bénévoles et parents-ressources

La formation comprendra :

- Des programmes de sensibilisation conformes aux plans et objectifs
- Les objectifs de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Politiques, pratiques et procédures de la société relatives aux normes de service à la clientèle
- Comment communiquer et utiliser l'équipement ou les appareils avec des personnes ayant différents handicaps (y compris le rôle des animaux d'assistance)
- Le rôle d'une personne de soutien
- Comment réagir si une personne éprouve des difficultés à accéder nos locaux ou services
- Que faire si une plainte est déposée par une personne handicapée
- Où se trouvent les formulaires et comment aider à remplir le formulaire, si demandé
- Examen des sites Web publics créés dans le but d'éduquer et d'informer les autres au sujet de la LAPHO

Les relations de travail

Le Syndicat appuie et accepte de travailler en collaboration pour atteindre les objectifs de la LAPHO 2001 et de la LAPHO 2005. Cette politique ne remplace aucune disposition de la convention collective.

Le représentant syndical doit être informé de toute disposition de la convention collective qui pourrait être en conflit avec les objectifs de la LAPHO. Toute modification à la convention collective se fera d'un commun accord par écrit par les parties ou lors de la négociation collective.

Obstacles à l'accessibilité

Le HCCAS s'engage à identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Les initiatives comprendront :

- Promotion de la sensibilisation, formation, sites Web connexes
- Rénovations des bâtiments ou améliorations des bâtiments
- Révision des politiques et procédures qui pourraient involontairement créer des obstacles
- Rétroaction du personnel, des organisations communautaires et des mécanismes de vérification, y compris un processus de plainte

Personnes de soutien

Une personne de soutien est une personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider avec les communications, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou à accéder à nos services.

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, la Société s'assurera que les deux personnes sont autorisées à entrer dans les lieux ensemble.

Le directeur des ressources humaines doit être immédiatement informé de tout cas où une personne de soutien se voit refuser l'accès. Dans la plupart des cas, la personne handicapée ne sera pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve sur les lieux.

La confidentialité des affaires des clients doit être préservée dans la mesure du possible. Toute question relative à la confidentialité sera résolue sans restreindre l'accès de la personne accompagnée d'une personne de soutien aux services ou aux locaux de la Société.

Utilisation d'animaux d'assistance

Un animal est un animal d'assistance lorsqu'il est évident qu'il est utilisé pour des raisons liées au handicap de la personne ou 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.

Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide (conformément à la Loi sur les droits des personnes aveugles) ou d'un autre animal d'assistance, cette personne est autorisée à entrer dans les zones accessibles au public et à garder l'animal avec elle, sauf si la loi interdit l'accès de l'animal au local en question, par ex. la préparation des aliments.

Si l'animal est exclu par la loi, la Société s'assurera que d'autres mesures sont prises pour permettre à la personne d'obtenir et d'utiliser les services.

La Société considérera toute autre personne pouvant avoir une sensibilité aiguë ou une réaction allergique à un animal d'assistance. Des solutions raisonnables prenant en compte les besoins des deux doivent être explorées.

Communication

Les communications avec les personnes handicapées doivent se faire d'une manière qui prend en considération leurs capacités, leurs limites et respecte leur dignité. Des méthodes alternatives de communication et de technologie peuvent être fournies. Cela peut inclure : une assistance en personne, par téléphone, par écrit ou par texte électronique.

Si une personne handicapée a un mode de communication préféré qui n'est pas disponible, le personnel tentera, en coordination avec son superviseur, de trouver d'autres formes de communication qui répondent aux besoins de la personne, respectent la dignité de la personne et sont acceptables pour la personne handicapée.

La littérature offerte au public doit être dans une taille d'impression appropriée et être offerte dans un format électronique sur le site Web, dans la mesure du possible.

Le site Web doit fournir des polices et des tailles d'impression appropriées. Le site Web doit permettre aux personnes handicapées d'ajuster la taille d'impression et les couleurs de fond. Des améliorations audios de tout texte peuvent être fournies.

Les panneaux et les avis dans les zones ouvertes au public doivent avoir des caractères de taille appropriée et être placés à des endroits et à des niveaux accessibles aux personnes confinées en fauteuils roulants.

D'autres dispositifs d'assistance doivent, dans des limites raisonnables, être fournis pour faciliter la communication et la fourniture de services.

Perturbation du service

La Société peut utiliser l'un ou l'ensemble des processus suivants pour informer les personnes handicapées lorsque les services sont temporairement interrompus :

- Publier un avis sur le site Web ; à l'entrée du public, aux comptoirs de service et au répondeur téléphonique ou utiliser tout autre moyen acceptable, y compris l'annonce de la perturbation dans les médias locaux.
- Les avis doivent inclure la raison, la durée prévue et toutes les alternatives disponibles telles que contacter le service d'urgence après les heures d'ouverture.

Confidentialité

Les personnes handicapées peuvent, si nécessaire, être informées que les questions personnelles et confidentielles ne seront pas inutilement divulguées à d'autres.

Processus de plainte

La Société a établi des procédures pour recevoir les plaintes concernant l'accessibilité aux services et aux locaux. Les plaintes peuvent être reçues par écrit, adressées verbalement à la réceptionniste ou à un autre membre du personnel qui remplira le formulaire. Les plaintes peuvent aussi être soumises en ligne à partir de notre site Web www.hccsa.ca.

Le personnel avisera et demandera la participation du directeur des ressources humaines pour toute plainte ou rétroaction reçue. Le directeur des ressources humaines informera les autres membres du personnel de gestion dont l'implication est requise dans le règlement de la plainte.

Le directeur des ressources humaines accusera réception d'une plainte dans un délai de cinq jours et y répondra au plus tard dans les deux semaines suivant la date à laquelle la plainte a été déposée, à moins que des circonstances atténuantes n'exigent un délai plus long.

La plainte doit être faite par écrit et une assistance sera offerte aux personnes handicapées qui pourraient ne pas être en mesure de répondre par écrit. Les détails du processus et de toute interaction ou implication avec le plaignant sont indiqués dans le document de plainte (annexe A).

La Société peut participer volontairement à toute initiative de médiation dans le but de régler une plainte. Rien dans les présentes n'oblige la Société à s'engager dans une médiation volontaire si la participation peut être préjudiciable à la Société dans toute procédure judiciaire.

Les plaintes de la Commission ontarienne des droits de la personne peuvent impliquer un représentant légal nommé par la Société.

Disponibilité des documents

Un énoncé de politique sera affiché dans des lieux publics indiquant que les documents requis par la LAPHO ou ses règlements sont disponibles sur demande.

Une copie de cette politique et du formulaire de plainte sera conservée à la réception, affichée sur le site Web de la Société et accessible à tout le personnel en l'affichant sur le site intranet.

Des exemplaires seront disponibles sur demande.

Questions ou clarifications sur cette politique

Si quelqu'un a une question concernant cette politique ou si l'objet de la politique n'est pas compris, une explication sera fournie par le directeur des ressources humaines. Si la question présente un intérêt plus large, la clarification peut être fournie à d'autres qui ont besoin de savoir.

REFERENCES (*Directives, Cross Reference, etc.*)

ANNEXE FORMULAIRE DE PLAINTE - ACCESSIBILITE

La Société s'efforce de fournir et d'améliorer l'accessibilité de ses locaux et services aux personnes ayant un handicap.

Nous apprécions vos commentaires concernant votre expérience sur l'accessibilité de nos locaux et services. Si nous n'avons pas répondu à vos attentes, veuillez-nous en informer, ce qui nous permettra de rectifier à la situation.

Veuillez remplir ce formulaire. Votre plainte sera transmise au directeur des Ressources humaines.

Veuillez nous informer si vous souhaitez de l'aide pour remplir le formulaire. Ce document est disponible en version imprimée et sur notre site Web www.hccas.ca.

Vous recevrez un accusé de réception de la réclamation en- deçà de cinq jours. Nous prévoyons répondre à votre plainte par écrit dans un délai de deux semaines.

Vos commentaires et préoccupations restent confidentiels et nous n'en informerons que les personnes concernées. Nous ne divulguons pas, sans raison nécessaire, des renseignements concernant votre handicap.

Date de votre visite : _____

Notre service a-t-il été fourni de manière adaptée ? OUI PAS VRAIMENT NON
(Veuillez expliquer)

Avez-vous eu de la difficulté pour accéder à nos locaux ? OUI PAS VRAIMENT NON
(Veuillez expliquer)

Autre commentaire :

Coordonnées

Nom :

Adresse :

Numéro de téléphone :

Courriel :

Merci d'avoir pris le temps de remplir ce formulaire.