



Community
Health Centre

Centre de santé
communautaire

Politique d'accessibilité
Conformément à la
Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les
personnes handicapées de l'Ontario
(« LAPHO »)

Rédigée en octobre 2010

Mise à jour en août 2014

Mis à jour en novembre 2016

Table des matières

1. Politique d'accessibilité - Généralités.....	3
1.1 Principes en matière d'accessibilité	5
1.2 Engagement en matière d'accessibilité	6
1.3 Application des politiques	7
2. Politiques relatives aux services à la clientèle	8
2.1 Définitions	8
2.2 Prestation des services.....	11
2.3 Animaux d'assistance.....	11
2.4 Personnes de soutien	12
2.5 Appareils ou accessoires fonctionnels	12
2.6 Avis de perturbation temporaire des services	12
2.7 Documentation sur les services à la clientèle.....	13
2.8 Formation du personnel, des étudiants et des bénévoles ..	13
2.9 Dépôt d'une plainte	13
3. Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées.....	15
3.1 Exigences en matière de formation	16
3.2 Normes pour l'information et les communications	17
3.3 Normes pour l'emploi	18
Annexes	21
Annexe 1 : Autres formats disponibles pour cette politique.....	21
Annexe 2 : Plan de formation	22
Annexe 3 : Processus de traitement des plaintes	23

1. Politique d'accessibilité - Généralités

Objectifs de la politique

Le but de la présente politique vise à ce que le Centre de santé communautaire Carlington respecte ou dépasse les normes établies par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO ») et par ses règlements.

Déclaration d'engagement

Le Centre de santé communautaire Carlington (CSCC) s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de préserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées promptement, et nous le ferons en anticipant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences en matière d'accessibilité de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le CSCC invite et encourage les personnes handicapées à utiliser ses programmes et ses services. Le CSCC fournira un accès à ses programmes et à ses services aux personnes handicapées en respectant leur droit à la dignité, à l'autonomie et à l'intégration.

Cet engagement s'inscrit dans le droit fil de la mission du CSCC qui est de fournir des services dans un environnement chaleureux et sécurisant, et il respecte les valeurs de base du CSCC qui sont l'équité, l'accessibilité, le respect de la diversité et l'impartialité dans le traitement de toutes les personnes.

Le CSCC établira des politiques, des pratiques et des procédures qui soutiennent les normes d'accessibilité établies par la LAPHO pour les services à la clientèle, l'information et les communications, l'emploi et le milieu bâti.

Portée

Ces politiques s'appliquent aux activités, services et programmes dispensés par le CSCC et à l'engagement du personnel, des étudiants et des bénévoles.

Plan d'accessibilité

Le CSCC élaborera, mettra à jour et documentera un plan d'accessibilité qui expose la stratégie adoptée par l'organisation pour prévenir et éliminer les obstacles là où sont dispensés ses programmes et ses services et pour satisfaire aux exigences prescrites par la loi.

Des mises à jour sur les progrès réalisés dans le cadre du plan seront fournies chaque année et affichées sur notre site Web. Sur demande, le CSCC fournira une version du plan dans un format accessible.

Le Plan d'accessibilité sera examiné et mis à jour en consultation avec des personnes handicapées au moins une fois tous les cinq ans et sera affiché sur notre site Web. Sur demande, le CSCC fournira une version du plan dans un format accessible.

Imputabilité

Les membres du conseil d'administration et les personnes exerçant un rôle de direction au CSCC sont imputables devant les clients, employés, membres du personnel et bénévoles de l'organisation et devant le gouvernement de l'Ontario pour le respect des normes établies par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») et par ses règlements. Si vous avez des questions concernant cette politique, veuillez communiquer avec le directeur exécutif au 613-722-4000.

1.1 Principes en matière d'accessibilité

Dignité – Le service est fourni de manière à permettre à la personne handicapée de préserver son respect de soi et celui des autres. Les besoins des handicapés ne sont pas considérés comme une pensée qui vient après coup, et ils ne sont pas forcés d'accepter un service limité, de moindre qualité ou commodité.

Autonomie – Le service est fourni de manière à permettre à une personne handicapée d'agir par leurs propres moyens, sans aide inutile ni interférence de la part d'autres personnes.

Intégration – Le service est fourni de manière que la personne handicapée profite des mêmes services, au même endroit et d'une manière identique ou similaire par rapport à d'autres clients, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire pour que la personne handicapée ait accès aux biens ou aux services.

Égalité des chances – Les personnes handicapées ont autant de chances que d'autres d'accéder à nos biens et services.

1.2 Engagement en matière d'accessibilité

Le Centre de santé communautaire Carlington (CSCC) accueille volontiers les personnes handicapées et les encourage à utiliser ses services. Le CSCC fournira ses services aux personnes handicapées dans le souci de respecter leurs droits à la dignité, à l'autonomie et à l'intégration.

Le CSCC s'efforce d'offrir des services à tous dans un environnement chaleureux et sécurisant. Lors de la prestation de ses services, le CSCC tentera de répondre aux besoins individuels des personnes handicapées comme suit :

- en tenant compte des besoins individuels et spéciaux dans l'application des politiques existantes du CSCC;
- en communiquant avec les gens de manière à répondre à leurs besoins;
- en accueillant volontiers diverses formes de rétroaction et de suggestion au sujet des services;
- en accueillant les personnes de soutien;
- en offrant une gamme de dispositifs d'aide;
- en accueillant les animaux d'assistance;
- en faisant savoir aux gens, si possible, quand des services ne sont pas disponibles, par exemple si un programme est sur le point d'être fermé ou si un site Web est inaccessible;
- en veillant à ce que les interventions d'urgence tiennent compte de l'accessibilité;
- en formant le personnel et les bénévoles pour offrir le meilleur service possible;
- en fournissant une tribune pour traiter des préoccupations ou des difficultés associées à l'accès aux services, en fournissant un numéro de téléphone et des renseignements sur les principales personnes-ressources;
- en prévoyant des occasions d'amélioration continue et d'examen régulier des politiques et des procédures sur l'accessibilité.

1.3 Application des politiques

Politiques relatives aux programmes

Les politiques relatives aux programmes seront appliquées de manière à tenir compte des besoins des personnes handicapées et à respecter leur dignité, leur autonomie et leur intégration.

Communication

Le personnel, les étudiants et les bénévoles du CSCC communiqueront avec les personnes handicapées de manière à prendre en compte leurs besoins.

Processus de rétroaction

Le CSCC accueille la rétroaction des clients et rend l'information disponible à tous les clients sur la façon de fournir une rétroaction. La rétroaction est acceptée par le CSCC dans une variété de formats. Une aide est disponible pour apporter un soutien à tous les clients, y compris les personnes handicapées, pour leur permettre de fournir une rétroaction.

Demandes de mesures d'adaptation en vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario*

Le CSCC continuera de satisfaire aux normes établies par le *Code des droits de la personne de l'Ontario* (le « Code »). Lorsqu'une demande de mesures d'adaptation est formulée, le CSCC s'efforcera d'y répondre d'une manière qui respecte la dignité de la personne. Le CSCC reconnaît que les personnes handicapées peuvent avoir besoin de mesures d'adaptation individualisées et que les besoins de chaque personne sont uniques. Des mesures d'adaptation seront fournies à moins que le CSCC ne subisse un « préjudice injustifié », tel que défini dans le Code.

2. Politiques relatives aux services à la clientèle

Les directives suivantes visent à répondre aux exigences établies par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, Règlement 429/07 de l'Ontario (« Normes de service à la clientèle »).

2.1 Définitions

Appareil ou accessoire fonctionnel

Un appareil ou accessoire fonctionnel comprend tout outil, technologie ou autre mécanisme qui permet à une personne handicapée d'effectuer ses tâches et activités quotidiennes et notamment de bouger, de communiquer ou de soulever des objets (par exemple, une marchette, une loupe de lecture, etc.)

Obstacle

Toute politique, pratique ou procédure, ou partie du milieu bâti, qui empêche une personne handicapée de participer pleinement aux programmes ou services du CSCC en raison de son handicap.

Handicap

Le CSCC utilise la définition du handicap contenue dans la LAPHO. Un handicap peut inclure : a) une incapacité physique, une infirmité, une malformation ou un défigurement; b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement; c) une difficulté d'apprentissage; d) un trouble mental; et e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations gouvernementales sont reçues.

Efforts raisonnables

Les Normes de service à la clientèle exigent que les organisations fassent tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des personnes handicapées. Le CSCC entend par « efforts raisonnables » la fourniture des meilleurs services possibles en tenant compte des ressources disponibles, de l'équilibre entre les besoins des personnes handicapées, ceux d'autres gens qui se heurtent à des obstacles pour accéder aux services et ceux de la collectivité; de la santé et de la sécurité du personnel, des étudiants et des bénévoles du CSCC; de la sécurité de la propriété du CSCC; et des lois existantes et contrats en vigueur.

Formats accessibles

Autres formats utilisés pour publier de l'information, en plus du format imprimé traditionnel. En voici des exemples :

- format audio, tel que cassettes ou format audio numérique
- braille utilisé par les aveugles ou les sourds et aveugles
- vidéos qui peuvent être utiles aux personnes ayant des difficultés d'apprentissage
- résumés simplifiés et faciles à lire du matériel pour les personnes ayant des troubles du développement ou des déficiences intellectuelles.

Animal d'assistance

Un animal – habituellement un chien – qui est dressé pour aider une personne handicapée. Les animaux d'assistance aident :

- les personnes autistes ou ayant d'autres déficiences intellectuelles ou troubles du développement
- les personnes qui ont une perte de la vision
- les personnes sourdes, sourdes et muettes, devenues sourdes ou malentendantes
- les personnes ayant une déficience mentale
- les personnes ayant une déficience physique
- les personnes épileptiques ou qui ont d'autres troubles convulsifs.

Les animaux d'assistance sont aussi appelés « chiens-guides ».

Personne de soutien

Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou des services.

2.2 Prestation des services

Conformément à la mission du CSCC de fournir un accès gratuit et équitable dans un environnement chaleureux et sécurisant, le CSCC s'engage à :

- Fournir des services de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées et à leur fournir une chance égale de connaître, d'utiliser ou de bénéficier des services du CSCC.
- Intégrer des services pour les personnes handicapées. Le CSCC est conscient qu'un accès équitable exige parfois un traitement différent, y compris des services distincts ou spécialisés. De tels services seront offerts de manière à respecter la dignité et la pleine participation des personnes handicapées.

2.3 Animaux d'assistance

Le CSCC accueille les animaux d'assistance qui nécessaires pour aider les personnes handicapées.

2.4 Personnes de soutien

Le CSCC accueille les personnes handicapées et les personnes de soutien qui les accompagnent. Dans la plupart des cas, le CSCC offre ses programmes et ses services gratuitement. Toutefois, lorsque des frais sont requis pour l'accès à des programmes ou à des services, ces frais ne seront pas exigés pour les personnes de soutien, ou bien celles-ci seront avisées à l'avance si des frais sont exigés pour les personnes de soutien.

2.5 Appareils ou accessoires fonctionnels

Le CSCC offre une gamme d'appareils et d'accessoires fonctionnels pour répondre aux besoins des personnes handicapées et fera tous les efforts raisonnables pour permettre l'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels qui permettent aux personnes handicapées d'utiliser les services du CSCC. Le CSCC reconnaît aussi que l'accessibilité peut être obtenue et fournie par différents moyens.

2.6 Avis de perturbation temporaire des services

Le CSCC avisera de toute perturbation temporaire de ses services; cet avis inclura la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des services de remplacement, le cas échéant. Dans l'éventualité d'une perturbation imprévue, un avis sera fourni le plus rapidement possible.

2.7 Documentation sur les services à la clientèle

Le CSCC documentera ses politiques, pratiques et procédures, tel qu'exigé par les Normes de service à la clientèle. Les membres du public seront informés de la disponibilité de cette documentation, qui sera offerte dans une variété de formats accessibles.

2.8 Formation du personnel, des étudiants et des bénévoles

Le CSCC offrira à ses employés, étudiants, bénévoles et aux autres personnes qui fournissent des services à Carlington une formation sur les lois relatives à l'accessibilité aux services à la clientèle de l'Ontario et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées.

Cette formation sera dispensée de la manière qui correspond le mieux aux fonctions des employés, des étudiants, des bénévoles et des autres personnes qui fournissent des services.

2.9 Dépôt d'une plainte

Le CSCC invite le public à lui soumettre ses commentaires sur les pratiques du Centre en matière d'accessibilité. Les membres du public peuvent déposer une plainte en communiquant avec le gestionnaire, Ressources humaines, le directeur général, ou avec un membre du personnel de Carlington. Les personnes qui désirent soumettre une plainte de façon anonyme peuvent utiliser nos boîtes de suggestions situées à divers endroits du Centre, ou le faire par téléphone, par télécopieur, par courriel ou par la poste. Vous trouverez à l'annexe 1 les coordonnées du CSCC.

Les réponses au sondage déposées dans les boîtes de suggestions sont ramassées tous les trimestres. Nous répondons aux plaintes

relatives à l'accessibilité déposées dans ces boîtes une fois que toutes les réponses ont été colligées. Les plaintes soumises de façon anonyme sont ajoutées à ce groupe et une réponse générale est fournie par le gestionnaire, Ressources humaines.

Chaque trimestre, les plaintes de nature générale sont compilées et examinées pour définir les tendances. Un résumé des plaintes reçues est fourni à l'équipe de direction et au conseil d'administration chaque année.

Si la personne qui a soumis une plainte a aussi fourni de l'information permettant de la contacter, le gestionnaire, Ressources humaines, lui répondra dans les 10 jours qui suivent la réception de sa plainte. Si le problème ayant fait l'objet de la plainte ne peut pas être réglé à ce moment-là, la plainte sera traitée conformément au processus de traitement des plaintes du CSCC pour répondre aux plaintes générales. Ce processus est décrit à l'annexe 3.

3. Politique relative aux normes d'accessibilité intégrées

Politiques relatives à l'emploi et à l'information et aux communications

Les politiques qui suivent ont été établies par le CSCC pour régir la prestation des programmes et des services conformément au Règlement 191/11, « Normes d'accessibilité intégrées ». Ces normes visent à supprimer les obstacles et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les domaines de l'information et des communications, de l'emploi et du transport.

3.1 Exigences en matière de formation

Carlington veillera à ce qu'une formation sur les exigences des *Normes d'accessibilité intégrées* soit fournie, et continuera de fournir une formation sur les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées, à tous ses employés, aux membres de son personnel, à ses bénévoles et à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques du CSCC. Cette formation sera adaptée aux fonctions occupées par la personne qui la reçoit.

Le personnel sera aussi formé lorsque des modifications sont apportées à la Politique d'accessibilité. Le nouveau personnel sera formé dès son entrée en fonction.

Carlington conservera un dossier de la formation, conformément aux exigences des NAI.

3.2 Normes pour l'information et les communications

Processus de rétroaction

Carlington veillera à ce que son processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

Formats accessibles et aides à la communication

Le CSCC fournira ou fera fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap. Le CSCC consultera l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Le CSCC informera le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aide à la communication.

Sites et contenus Web accessibles

Le CSCC veillera à ce que ses sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du World Wide Web Consortium, sauf s'il n'est pas matériellement possible de le faire.

3.3 Normes pour l'emploi

Recrutement

Carlington avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.

Processus de sélection

Carlington avisera chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

Le directeur des ressources humaines consultera le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournira ou lui fera fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.

Avis aux candidats retenus

Lorsqu'il offre un emploi au candidat retenu, Carlington l'avisera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Renseignements sur les mesures de soutien aux nouveaux employés

Carlington informera ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés. À la demande d'un employé handicapé, le directeur des ressources humaines consultera l'employé pour lui fournir, ou lui faire fournir, des formats accessibles ou des aides à la communication pour lui permettre d'avoir accès à l'information nécessaire pour faire son travail et pour participer à la culture générale de travail de Carlington.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Carlington fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap. Le directeur des ressources humaines fournira cette information dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du handicap.

Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, le directeur des ressources humaines communiquera ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.

L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation; lorsque les besoins en matière de mesures d'adaptation pour l'employé changent; et lorsque l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Documentation des plans d'adaptation individualisés

Les plans d'adaptation et les plans relatifs aux interventions d'urgence seront documentés et conservés dans le dossier RH de l'employé.

Processus de retour au travail

Carlington élaborera et documentera un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail.

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et réaffectation

Carlington continuera de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé, lorsqu'il procède à des évaluations de rendement, fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels, ou lorsqu'il réaffecte des employés.

Annexes

Annexe 1 : Autres formats disponibles pour cette politique

Si vous souhaitez obtenir cette politique dans un autre format :

Veillez vous adresser à la réception principale, ou

Appelez-nous au 613.722.400

ATS : 613.761.9106

Écrivez-nous à info@carlington.ochc.org

Soumettez-nous votre demande par la poste à :

Centre de santé communautaire Carlington

900, chemin Merivale

Ottawa (Ontario) K1Z 5Z8

Annexe 2 : Plan de formation

Comme qu'indiqué aux sections 2.8 et 3.2 de la présente politique, Carlington veillera à ce que tous ses employés, étudiants, bénévoles et toutes les autres personnes qui fournissent des services à Carlington reçoivent la formation requise sur toutes les normes pertinentes de la LAPHO.

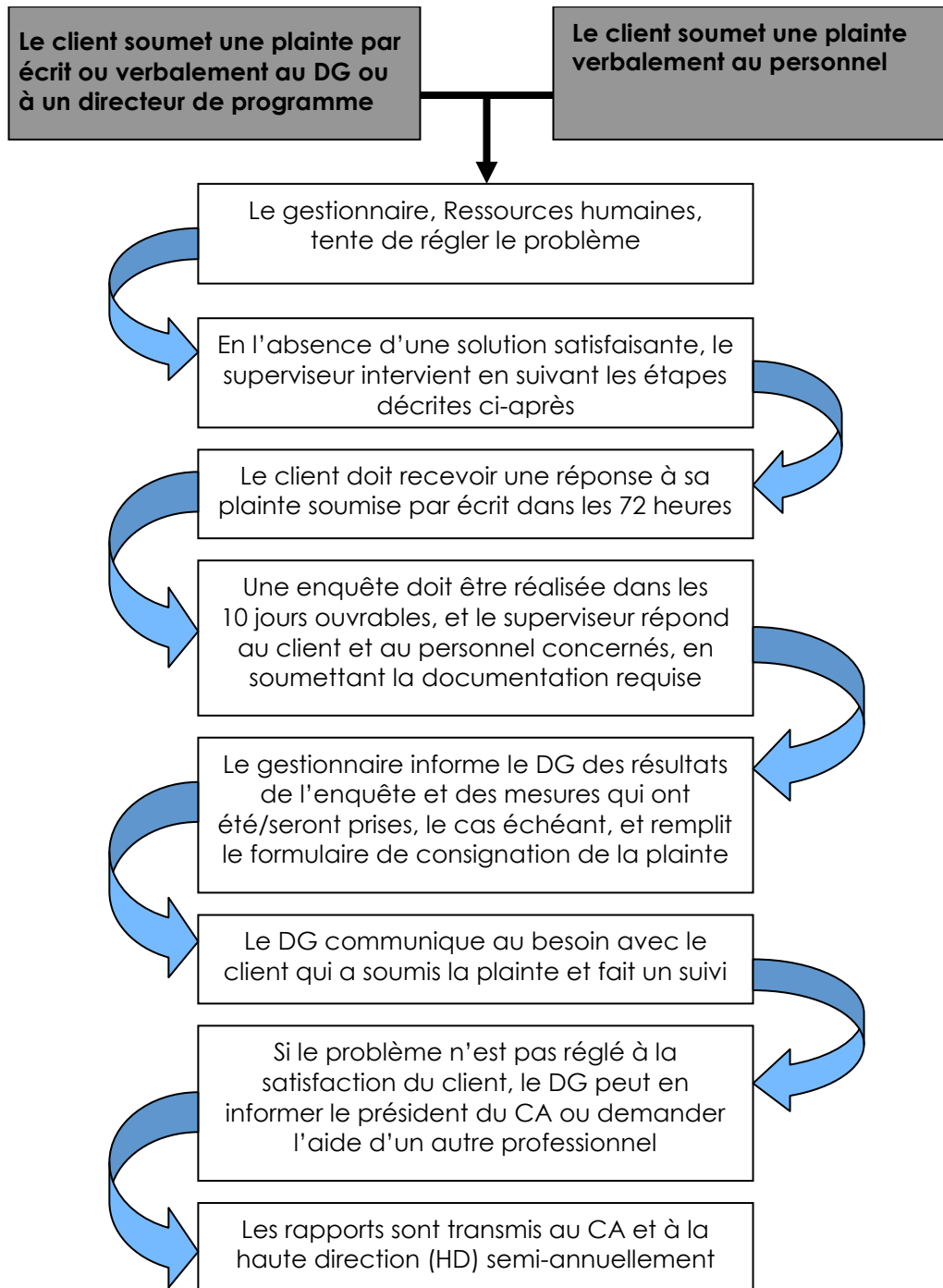
Dans le moment, un document contient toute l'information et tous les liens nécessaires pour couvrir la formation relative à la LAPHO. Il peut être consulté sur le site suivant :

<F:\Shared\AODA\Staff training AODA\Overall training AODA 2014-07 Staff Final.pdf>

1. La formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle comprend :
 - a. la formation « Service-ABILITÉ » accessible sur le site Web de la province de l'Ontario, avec un certificat attestant que vous avez complété la formation, et
 - b. une formation plus spécifique sur les politiques et procédures de Carlington suit cette formation.
2. La formation sur le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) comprend :
 - a. des vidéos en ligne de la Commission ontarienne des droits de la personne,
 - b. des vidéos en ligne du site « Vers l'accessibilité » sur des sections variées de la norme,
 - c. de l'information spécifique sur les politiques et les procédures de Carlington.
 - d. un examen des connaissances portant sur les concepts appris est inclus à la fin du document et celui-ci doit être passé avec succès pour réussir la formation.
3. Le personnel qui exerce des fonctions de supervision reçoit une formation additionnelle pertinente pour les superviseurs.

Les modifications apportées aux politiques et aux procédures relatives à l'accessibilité seront communiquées au personnel dans le format jugé le plus approprié pour le type de modification.

Annexe 3 : Processus de traitement des plaintes



Boîtes pour les commentaires / suggestions

