

**SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE**  
Champlain

# Plan d'accessibilité pluriannuel

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

*Mai 2017*

*Mis à jour décembre 2018, mai 2022*



## Table des matières

Aperçu	3
Énoncé d'engagement de l'organisme	3
But	4
Définitions	4
Types d'obstacle	4
Méthodologie pour repérer les obstacles	5
Plan pour la conformité en matière d'accessibilité	7
Normes de la LAPHO non applicables	16
Renseignements supplémentaires	16
Références	16

---

## Aperçu

Le plan d'accessibilité pluriannuel établi par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* donne un aperçu de la vision de l'organisme selon laquelle tous les patients, les employés et les membres du public doivent avoir accès à un environnement sans obstacle qui soutient la dignité de chaque personne.

Cette vision sera reflétée partout dans l'organisme par le fait que :

- *les personnes handicapées pourront entrer dans nos locaux et rejoindre leur destination sans se heurter à des obstacles;*
- *les personnes handicapées pourront recevoir les services dont elles ont besoin sans se heurter à des obstacles;*
- *les personnes handicapées pourront travailler sans se heurter à des obstacles;*
- *l'accessibilité sera intégrée dans nos politiques et pratiques;*
- *l'accessibilité sera acceptée en tant que responsabilité assumée par tous.*

Le présent plan d'accessibilité résume les mesures que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain prendra pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, y compris nos employés et ceux qui utilisent nos services. Il décrira aussi de façon détaillée notre stratégie pour s'assurer de la conformité à la loi sur l'accessibilité.

Nous nous assurerons que le public peut consulter ce plan.

## Description de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain

Nous sommes l'un des 14 organismes de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire en Ontario. Notre mandat consiste à fournir des services de santé à l'échelle locale, comme des soins à domicile et en milieu communautaire, l'accès aux services communautaires et le placement en foyers de soins de longue durée.

## Énoncé d'engagement de l'organisme

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain appuie la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et son objectif visant à assurer l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Nous nous sommes ainsi engagés à repérer, supprimer et prévenir les obstacles auxquels les patients, les employés et les membres du public peuvent être confrontés dans leurs interactions avec nous.

## But

Le but du plan d'accessibilité pluriannuel est de donner un aperçu de la stratégie établie par notre organisme pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles auxquels les patients, les employés et les membres du public peuvent être confrontés dans leurs interactions avec nous. Ce plan traite aussi de notre stratégie pour répondre à toutes les exigences de la LAPHO.

## Définitions

Aux fins du présent document, un « **obstacle** » est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap.

Un « **handicap** » indique tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et 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 de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;*
- *une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;*
- *une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parl e;*
- *un trouble mental;*
- *une blessure ou un handicap pour lequel des prestations ont été demandées 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.*

## Types d'obstacle

- **Nature architecturale** : *Tout facteur physique qui rend l'accessibilité difficile pour une personne. Parmi les exemples, on compte les entrées de porte ou les couloirs étroits, le mauvais éclairage pour les personnes ayant une déficience visuelle, et les toilettes qui ne sont pas accessibles physiquement à tous.*
- **Facteurs environnementaux** : *Un élément ou une caractéristique du milieu qui entrave la prestation de services en ayant un impact sur le niveau de confort du patient, du personnel ou des intervenants. Parmi les exemples, mentionnons le bruit, l'éclairage, les odeurs et la température.*
- **Attitudes** : *Modes de pensée ou sentiments de personnes pouvant entraîner un comportement qui nuit aux interactions positives et ont un impact possible sur la prestation des services. Parmi les exemples, mentionnons la langue et la terminologie que l'organisme utilise dans sa documentation, ou en communiquant avec des personnes handicapées, ainsi que la façon dont les handicaps sont traités et*

considérés par l'organisme, les consommateurs et la communauté. D'autres exemples peuvent inclure un manque d'acceptation ou d'inclusion, des différences sur le plan du sexe, ainsi que des différences culturelles.

- **Sur le plan financier** : Ressources financières insuffisantes pour soutenir le déroulement d'activités ou la prestation de services à l'échelle de l'organisme. Parmi les exemples, mentionnons un financement insuffisant, et l'incapacité d'offrir une rémunération ou un salaire concurrentiels de façon à maintenir le personnel en poste.
- **Emploi** : Obstacles au recrutement et au maintien en poste d'employés qualifiés. Les exemples peuvent inclure les pratiques d'emploi, la réputation de l'organisme, une formation inadéquate ou l'équipement insuffisant.
- **Communication** : Obstacles qui peuvent nuire à la façon dont les employés, les personnes servies et d'autres intervenants communiquent afin de recevoir des services ou mener les activités de l'organisme. Les exemples peuvent inclure la langue, la terminologie, le formatage technologique, et la capacité de communiquer avec les personnes atteintes d'une déficience visuelle ou auditive.
- **Transport** : Limites imposées à la capacité d'une personne d'accéder physiquement à l'organisme. On peut compter parmi les exemples l'absence de transport en commun pour se rendre aux locaux de l'organisme ou pour obtenir les services, l'ignorance ou le manque de renseignements quant aux services de soutien en matière de transport parmi les personnes servies.
- **Intégration communautaire** : Facteurs qui influencent la capacité d'une personne à accéder à sa communauté. Par exemple, ignorer les services et les soutiens disponibles dans la communauté pour les personnes servies.
- **Tout autre obstacle** : Tout autre obstacle qui a un impact sur l'accessibilité pour les personnes servies, les employés et d'autres intervenants. Parmi les exemples, mentionnons le maintien des réparations ou des changements antérieurs, les problèmes liés à l'évolution de la technologie.

## Méthodologie pour repérer les obstacles

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à élaborer des politiques qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Les activités et les services sont conçus dans le but de promouvoir et d'améliorer la qualité de vie des personnes servies, de soutenir les pratiques d'emploi non discriminatoires, de respecter toutes les exigences juridiques et réglementaires, et de répondre aux attentes de tous nos intervenants dans le domaine de l'accessibilité. Les obstacles sont repérés à l'aide de plusieurs mécanismes :

- **Rétroaction** : Les patients, les membres de leur famille, les soignants et les membres du public peuvent transmettre des compliments, suggestions et plaintes en personne, par téléphone, par écrit, par voie électronique, ou autrement. Le mécanisme de rétroaction est affiché sur notre site Web public.

- **Signalement des préoccupations en matière de santé et de sécurité** : Les gestionnaires assurent le suivi et le traitement de toute préoccupation soulevée en matière de santé et de sécurité. Plusieurs politiques sur la santé et la sécurité au travail démontrent notre engagement à l'égard de la sécurité au travail et précisent les rôles du Comité mixte de la santé et de la sécurité au travail, des gestionnaires et des employés visant à maintenir un milieu de travail sécuritaire et à y contribuer.

Des inspections régulières permettent de repérer les obstacles à l'accessibilité réels et potentiels. Les obstacles à l'accessibilité sont documentés et signalés au directeur, Ressources humaines, et/ou au gestionnaire sur place.

- **Commentaires des employés** : Les employés sont encouragés à signaler les obstacles qu'ils ont repérés pour eux-mêmes ou d'autres personnes en utilisant le système logiciel SupportWorks.
- **LAPHO** : Les exigences obligatoires de la Loi fixent des cibles pour les initiatives en matière d'accessibilité et les changements aux processus.

## Plan pour la conformité en matière d'accessibilité

<b>Exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle</b>			
Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à assurer l'excellence dans le service offert à tous les clients, y compris les personnes handicapées.			
<b>Exigence en matière d'accessibilité</b>	<b>Date d'échéance</b>	<b>Responsable</b>	<b>État</b>
<p><b>Politique et procédures d'accessibilité en matière de service à la clientèle :</b> Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques et des procédures sur la fourniture de biens et la prestation de services aux personnes handicapées. Les politiques couvriront ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>La fourniture de biens et la prestation de services aux personnes handicapées</i></li><li>• <i>L'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels</i></li><li>• <i>L'utilisation d'un chien-guide, d'un animal d'assistance et d'un chien d'assistance</i></li><li>• <i>L'aide d'une personne de soutien</i></li><li>• <i>L'avis d'interruption de service</i></li><li>• <i>La formation</i></li><li>• <i>La rétroaction</i></li></ul> <p>Cette politique sera transmise au public, et dans un format accessible sur demande.</p>	Janvier 2012	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

### Exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à assurer l'excellence dans le service offert à tous les clients, y compris les personnes handicapées.

Exigence en matière d'accessibilité	Date d'échéance	Responsable	État
<p><b>Formation</b></p> <p>Offrir une formation à tous les employés, aux personnes nommées au conseil d'administration, aux bénévoles, aux sous-traitants et à d'autres personnes qui interagissent avec le public ou des tiers au nom de l'organisme, et à tous ceux qui participent à l'élaboration de politiques et de procédures, et tenir à jour des dossiers de formation au besoin.</p> <p>La formation comprend ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (ASC)</i></li><li>• <i>Politiques et procédures de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain associées aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle</i></li><li>• <i>Instructions sur les interactions et les communications avec les clients atteints de différents types de handicaps</i></li><li>• <i>Instructions sur les interactions avec des personnes handicapées qui ont besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels, d'un chien-guide ou d'un animal ou d'un chien d'assistance, ou de l'aide d'une personne de soutien</i></li><li>• <i>Instructions sur l'utilisation d'équipement ou d'appareils ou d'accessoires fonctionnels qui sont disponibles ou qui pourraient aider les clients handicapés</i></li><li>• <i>Instructions sur l'aide à offrir à un client handicapé qui a de la difficulté à accéder aux services</i></li></ul>	Janvier 2012	Ressources humaines et Développement organisationnel	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue



### Exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à assurer l'excellence dans le service offert à tous les clients, y compris les personnes handicapées.

Exigence en matière d'accessibilité	Date d'échéance	Responsable	État
<b>Avis de perturbation temporaire</b> Fournir un avis public de perturbation au sein des installations ou des services en affichant un avis dans les locaux ou sur le site Web, y compris la cause de la perturbation, sa durée prévue, et une description des mesures de remplacement.	Janvier 2013	Ressources humaines/ Installations/ Communications	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
<b>Processus de rétroaction</b> Établir un processus pour recevoir les commentaires des clients et y répondre. S'assurer que les personnes handicapées ont accès aux processus en offrant des formats accessibles et en offrant des aides à la communication sur demande. Le public sera informé du processus de rétroaction.	Janvier 2012	Ressources humaines/ Communications	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

### Exigence du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à respecter les exigences conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Exigence en matière d'accessibilité	Date d'échéance	Responsable	État
<p><b>Politique et procédures en matière d'accessibilité de l'organisme</b></p> <p>Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques et des procédures relatives aux exigences du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI). Cette politique couvrira ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Normes pour l'information et les communications</li><li>• Normes pour l'emploi</li><li>• Normes pour la conception des espaces publics (le cas échéant)</li><li>• Formation</li><li>• Communication</li><li>• Rétroaction</li></ul>	Janvier 2014	Ressources humaines / Comité sur l'accessibilité	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
<p><b>Plan d'accessibilité pluriannuel</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Établir, mettre en œuvre et maintenir un plan d'accessibilité pluriannuel qui précise la stratégie visant à prévenir et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Ce plan sera examiné et mis à jour en consultation avec les personnes handicapées et le comité sur l'accessibilité.</li><li>• Ce plan sera affiché sur notre site Web, et disponible en format accessible sur demande.</li><li>• Un rapport d'étape annuel pour ce plan sera affiché sur notre site Web comme l'exigent le RNAI et la politique interne.</li></ul>	Janvier 2014 et ultérieurement de façon continue	Ressources humaines / Comité sur l'accessibilité	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

**Exigence du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées**

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à respecter les exigences conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Exigence en matière d'accessibilité	Date d'échéance	Responsable	État
<b>Rapports sur l'accessibilité</b> Rapports complets gouvernementaux sur l'accessibilité tels qu'exigés conformément à la LAPHO et aux règlements d'application, et à la politique interne.	Décembre 2017 et 2020	Ressources humaines	Récurrents
<b>Formation</b> Offrir une formation sur le RNAI à tous les employés, les bénévoles, les sous-traitants et à d'autres personnes qui interagissent avec le public ou des tiers au nom de l'organisme, et à tous ceux qui participent à l'élaboration de politiques et de procédures, et tenir à jour des dossiers de formation. La formation comprendra ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et les exigences du RNAI;</i></li><li>• <i>Aperçu des dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario, qui s'appliquent aux personnes handicapées;</i></li><li>• <i>Nos politiques et procédures associées au RNAI.</i></li></ul>	Janvier 2015	Ressources humaines / Développement organisationnel	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

### Exigence du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à respecter les exigences conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Exigence en matière d'accessibilité	Date d'échéance	Responsable	État
<p><b>Approvisionnement</b></p> <p>Tenir compte des caractéristiques d'accessibilité lors de l'approvisionnement en biens, ainsi qu'en éléments ou installations associés aux services :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Intégrer la conception et les caractéristiques en matière d'accessibilité à nos critères d'approvisionnement lorsque c'est possible;</i></li><li>• <i>Offrir une sensibilisation éducative et des outils aux intervenants à l'interne et communiquer avec les intervenants à l'externe à des fins de renseignements sur les changements apportés aux procédures relatives à l'approvisionnement et aux critères d'achat;</i></li><li>• <i>Inclure des renseignements sur l'accessibilité dans les politiques et les procédures relatives à l'approvisionnement.</i></li></ul> <p>Lorsque nous sommes incapables d'intégrer l'accessibilité dans les achats, nous ferons ce qui suit sur demande :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Expliquer pourquoi des biens, des services ou des installations accessibles n'ont pu être obtenus;</i></li><li>• <i>Fournir l'explication dans un format accessible sur demande.</i></li></ul>	Janvier 2013	Services généraux / Installations	Exécution terminée et mise en œuvre sur une base continue au besoin
<p><b>Emploi – Processus de recrutement</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les candidats qui ont été invités à participer à l'entrevue ou au processus d'évaluation de la disponibilité d'adaptations sur demande pour soutenir la participation au processus.</li><li>• Consulter le candidat afin de fournir une adaptation appropriée qui tient compte de ses besoins d'accessibilité relativement à son handicap.</li><li>• En offrant un emploi, informer les candidats retenus des politiques relatives aux adaptations offertes aux employés handicapés.</li></ul>	Janvier 2016	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

### Exigence du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à respecter les exigences conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Exigence en matière d'accessibilité	Date d'échéance	Responsable	État
<b>Emploi – Informer les employés au sujet des politiques de soutien</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Informer les employés des politiques utilisées pour soutenir les employés handicapés.</li></ul>	Janvier 2016	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
<b>Emploi – Renseignements sur les interventions d'urgence dans le lieu de travail</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Offrir des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence dans le lieu de travail pour les employés handicapés, au besoin, conformément aux procédures établies.</li><li>• Lorsqu'un employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail a besoin d'aide, et avec le consentement de l'employé, l'employeur doit fournir ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour offrir de l'aide à l'employé.</li><li>• Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail seront examinés chaque fois que l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisme, quand ses besoins généraux ou ses plans d'adaptation sont passés en revue, et quand les politiques générales de l'employeur en matière d'intervention d'urgence sont révisées.</li></ul>	Janvier 2012	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

### Exigence du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à respecter les exigences conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Exigence en matière d'accessibilité	Date d'échéance	Responsable	État
<b>Emploi – Plans d'adaptation individualisés</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Avoir un processus en place pour fournir un plan d'adaptation individualisé dans le lieu de travail à la demande d'une personne handicapée. Les plans d'adaptation individualisés seront élaborés conformément aux exigences du RNAI. Les employés qui demandent un plan d'adaptation individualisé peuvent participer à l'élaboration de ce plan.</li><li>• Sur demande, les plans d'adaptation individualisés seront fournis dans un format accessible qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé relativement à son handicap.</li></ul>	Janvier 2016	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
<b>Emploi - Processus de retour au travail</b> <p>Élaborer et mettre en œuvre un processus de retour au travail qui précise les mesures à prendre par l'employeur pour faciliter le retour au travail d'un employé qui a été absent en raison d'un handicap.</p> <p>Ce plan peut suivre le processus d'élaboration d'un plan d'adaptation individualisé.</p>	Janvier 2016	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
<b>Emploi - Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et avancement de carrière</b> <p>Prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que la gestion du rendement ainsi que le perfectionnement professionnel et l'avancement de carrière tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé.</p>	Janvier 2016	Ressources humaines / Développement organisationnel	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

**Exigence du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées**

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Champlain s'engage à respecter les exigences conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Exigence en matière d'accessibilité	Date d'échéance	Responsable	État
<b>Emploi - Formats accessibles et aides à la communication</b> À la demande d'un employé, offrir des aides à la communication en format accessible pour fournir les renseignements nécessaires au travail de l'employé, et ceux qui sont généralement disponibles dans le lieu de travail.	Janvier 2014 à janvier 2015, le cas échéant	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
<b>Sites Web et contenu Web accessibles</b> Le site Web et le contenu Web doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG), niveau A, du World Wide Web Consortium.	Janvier 2014	Communications	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
<b>Sites Web et contenu Web</b> Le site Web et le contenu Web doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG), niveau AA (excluant le sous-titrage en direct et la description audio).	Janvier 2021	Services communs pour la santé Ontario (SCSO)	Groupe de travail provincial établi pour se pencher sur les exigences en matière de conformité

## Normes de la LAPHO non applicables

Norme de la LAPHO	Non applicable	Références
Ressources et matériel didactiques et de formation	Non applicable; nous ne sommes pas un établissement d'enseignement ou de formation, une bibliothèque, ou un producteur de manuels didactiques ou de formation.	Règl. – art. 15, 16, 17, 18, 19
Normes pour le transport	Non applicable; nous ne fournissons pas des services de transport au public ou aux employés.	Règl. – art. 33 à 80

## Renseignements supplémentaires

Pour en savoir plus au sujet de notre plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec Darryl Gavard, gestionnaire, Programmes de ressources humaines (613 747-3242, ou [aoda.projectmngr@hccontario.on.ca](mailto:aoda.projectmngr@hccontario.on.ca)).

## Références

- [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et Règlements](#)
- [Accessibility Services Canada](#) (en anglais seulement)



**SERVICES DE SOUTIEN À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE**  
Champlain