

POLITIQUE ET PROCÉDURE – Titre : Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et Normes d'accessibilité intégrées	
Catégorie : Ressources humaines, développement organisationnel et équité	
Sous-catégorie : Accessibilité	Version n° 3
Approbation : Vice-présidente, Ressources humaines, développement organisationnel et équité	Responsable : Directrice, Ressources humaines et développement organisationnel
Date d'approbation : 01/26/2023	Date du prochain examen : 01/26/2026

Toute copie imprimée du présent document est non contrôlée. Vous trouverez la plus récente version dans PolicyTech.

1.0 Objectif

Décrivez brièvement l'objectif général de la politique, c.-à-d., quels sont les résultats visés par la politique?

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario a pour objet de :

« réaliser l'accessibilité pour les 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^{er} janvier 2025 »

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant s'est engagé à respecter ses obligations actuelles et futures en matière de non-discrimination énoncées dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Nos politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle sont fondées sur les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

La présente politique énonce les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle pour Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant, conformément aux exigences des règlements de l'Ontario 429/07 et 191/11.

2.0 Portée

Décrivez brièvement les personnes ou groupes particuliers et les points spécifiques visés par la politique. Au besoin, précisez les exceptions pour mieux définir la portée.

La présente politique s'applique aux employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant qui interagissent avec les membres du public ou avec des tierces parties, et aux personnes qui contribuent à l'élaboration des politiques, des procédures et des pratiques de l'organisme relatives à la prestation de biens et de services au public et aux tierces parties, qu'il s'agisse d'employés, de bénévoles, d'agents ou d'autres personnes.

3.0 Définitions

Définissez les termes clés utilisés.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les règlements de l'Ontario [429/07](#) et [191/11](#) contiennent et mentionnent des définitions qui s'appliquent à la présente politique. En voici quelques-unes :

Par **obstacle**, on entend toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap, y compris les obstacles physiques, architecturaux, informationnels, de communication ou technologiques, une politique ou une pratique.

Par **handicap**, on entend :

- (a) Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, à une anomalie congénitale ou à une maladie, 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 d'utiliser un chien-guide ou un autre animal, un fauteuil roulant ou un autre appareil ou dispositif correctif.
- (b) Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement.
- (c) 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 parlée.
- (d) Un trouble mental.
- (e) 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](#).

Par **chien-guide**, on entend un chien dressé pour servir de guide à une personne aveugle et qui remplit les conditions prescrites par la [Loi de 1990 sur les droits des aveugles](#), art. 1 (1).

Par **animal d'assistance**, on entend un animal qui aide une personne handicapée si :

- (a) la personne utilise l'animal de toute évidence en raison de son handicap.
- (b) la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal en raison de son handicap.

Par **personne de soutien**, on entend une personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à répondre à ses besoins personnels ou médicaux et à obtenir des biens et des services.

Par **format accessible**, on entend un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

Par **aide à la communication**, on entend des mesures comme le sous-titrage, les aides de rechange et de suppléance à la communication, les agrandissements d'écran, le langage simple, le langage des signes et d'autres supports qui favorisent une communication efficace.

4.0 Énoncé(s) de politique

Ces énoncés précisent les normes ou principes généraux relatifs à la conformité, aux mesures ou aux comportements attendus.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant s'est engagé à assurer l'égalité en matière d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Nous nous consacrons à traiter les gens d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et aux lois provinciales en matière d'accessibilité.

Communications

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant appuie l'accessibilité pour tous en Ontario, en favorisant l'autonomie et l'intégration des personnes handicapées. Lorsqu'elles communiquent avec une personne handicapée, les personnes qui travaillent au nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant le font d'une manière qui tient compte des besoins de la personne handicapée et elles font des efforts raisonnables pour s'assurer que la personne handicapée comprend à la fois le contenu et l'intention des communications.

Utilisation d'appareils fonctionnels

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant s'est engagé à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir ses biens et ses services, pour les utiliser ou pour en tirer profit. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire fournira une formation aux employés sur les appareils et accessoires fonctionnels qu'il offre, et reconnaît que les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir les biens et les services offerts par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.

Utilisation d'animaux d'assistance

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire veille à ce que soit permis aux personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance d'entrer dans les lieux ouverts au public et à d'autres tierces parties et de garder l'animal d'assistance avec elles. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire fournira à toutes les personnes auxquelles s'applique la présente politique une formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Si la loi interdit la présence d'un animal d'assistance dans les lieux, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant veillera à offrir d'autres options pour permettre à la personne handicapée d'avoir accès à ses biens et services.

Utilisation de personnes de soutien

Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien sont les bienvenues sur les lieux de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, et seront autorisées à entrer dans les lieux. Une personne handicapée ne se verra, à aucun moment, privée de la présence de la personne de soutien qui l'accompagne sur les lieux.

Si des frais d'entrée sont perçus relativement à la présence d'une personne de soutien sur les lieux de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire, nous diffuserons un préavis à cet effet.

Il arrive parfois que la présence d'une personne de soutien soit nécessaire pour protéger la santé et assurer la sécurité de la personne handicapée ou des autres. Au besoin, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire pourrait exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux.

Avis de perturbation temporaire des services et des installations

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire avisera le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou services, les utiliser ou en bénéficier.

Un tel avis comportera des renseignements sur les motifs de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services de rechange, le cas échéant. L'avis de perturbation indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant. L'avis peut être donné par affichage des renseignements sur les lieux dont il est le propriétaire ou l'exploitant, par leur affichage sur le site Web de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ou par tout autre moyen jugé raisonnable dans les circonstances.

Formation

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire offrira une formation appropriée à tous les employés, bénévoles, étudiants, agents et autres qui interagissent avec le public ou des tierces parties au nom de l'organisme, et à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures relatives à la prestation de biens et de services au public et à d'autres tierces parties.

Nous nous sommes engagés à offrir une formation à tout le personnel sur l'accessibilité pour les services à la clientèle et les autres normes d'accessibilité et aspects du *Code des droits de la personne de l'Ontario* touchant les personnes handicapées.

La formation sera offerte dès que cela est matériellement possible et conformément aux exigences des règlements de l'Ontario [429/07](#) et [191/11](#).

Les activités de formation seront consignées dans des dossiers qui comprendront le nombre de personnes qui ont reçu la formation et la date à laquelle la formation a été offerte.

La formation portera sur ce qui suit :

- Les objectifs de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#).
- Les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

- La marche à suivre pour interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.
- La marche à suivre pour interagir avec les personnes handicapées qui ont recours à un appareil ou à un accessoire fonctionnel, à un animal d'assistance ou à une personne de soutien.
- Comment utiliser tout appareil fonctionnel disponible dans les locaux de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire ou autrement mis à la disposition des personnes handicapées par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.
- La marche à suivre lorsqu'une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens et aux services fournis par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire.
- Les politiques, pratiques et procédures de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire relatives à la fourniture de biens et de services au public et aux tierces parties.

Le personnel recevra une formation sur une base continue lorsque des changements sont apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures relatives à la prestation de biens et de services au public et aux tierces parties.

Processus de rétroaction

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire a pour objectif de respecter, voire surpasser, les attentes des clients handicapés. Les commentaires sur la façon dont Services de soutien à domicile et en milieu communautaire respecte ces attentes sont les bienvenus.

Toute personne peut transmettre ses commentaires concernant la façon dont Services de soutien à domicile et en milieu communautaire fournit des biens et des services aux personnes handicapées en personne, par téléphone, par écrit, par courriel ou par toute autre méthode raisonnable. Les plaintes seront traitées en fonction des catégories de plaintes mises en place par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire dans le cadre du processus de gestion des plaintes.

Obtention ou acquisition de biens, de services et d'installations

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire intégrera les critères et les caractéristiques d'accessibilité lors de l'obtention ou l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible.

Information et communications

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire veillera à ce que ses sites Web, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles d'accessibilité des contenus Web du World Wide Web Consortium (niveau A au minimum, et niveau AA par la suite).

Emploi

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire avisera les personnes internes et externes qui posent leur candidature à un emploi, ainsi que les candidats retenus, que des mesures d'adaptation seront prises au besoin pour les personnes handicapées sur demande. Les employés recevront des renseignements sur les politiques relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé handicapé.

Si un employé handicapé en fait la demande, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire veillera à ce qu'il reçoive des formats accessibles et des aides à la communication en ce qui concerne les renseignements dont le membre a besoin pour effectuer son travail, et ceux qui sont généralement mis à la disposition des membres sur le lieu de travail.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant fournira des renseignements personnalisés relatifs aux interventions d'urgence pour aider les employés handicapés en cas d'urgence. Lorsqu'un employé donne son consentement, nous communiquerons les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée pour aider l'employé en cas d'urgence. Nous communiquerons ces renseignements dès que cela est matériellement possible après que nous prenons connaissance du besoin d'offrir des mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé.

Nous examinerons les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :

- a) L'employé change de lieu de travail au sein de l'organisme.
- b) Les besoins ou les plans globaux en matière de mesures d'adaptation de l'employé font l'objet d'un examen.
- c) L'employeur examine ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Nous avons en place un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés pour les employés.

Nous avons en place un processus écrit pour le retour au travail d'employés qui se sont absentés du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'une adaptation pour leur handicap afin de retourner au travail.

Nos processus de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité de tous les employés.

Disponibilité des documents relatifs à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire préparera tout document supplémentaire décrivant ses politiques, ses pratiques et ses procédures exigé par les règlements de l'Ontario 429/07 et 191/11, et en remettra une copie à quiconque en fait la demande. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire avisera également toute personne à laquelle il fournit des biens et des services que tous les documents requis en vertu du Règlement de l'Ontario 429/07 sont disponibles sur demande. La présente politique est offerte dans des formats accessibles, sur demande.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire fournira les documents ou les renseignements figurant dans les documents mentionnés ci-dessus, dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

5.0 Procédures et responsabilités

Décrivez brièvement les mesures et responsabilités ainsi que les personnes responsables de prendre des mesures visant à assurer la conformité à la politique.

Les personnes de soutien peuvent être un membre de la famille, un ami ou un professionnel compétent. Ces personnes fournissent une vaste gamme de services aux personnes handicapées, y compris, sans s'y limiter, de l'aide à communiquer, des soins à la personne et de l'aide à accéder aux biens et aux services.

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant veillera à ce que ces deux personnes puissent entrer dans les lieux ensemble et que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant qu'elle est dans les lieux.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant pourrait exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsque Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant fournit ses biens et ses services dans des locaux dont il est propriétaire ou qu'il exploite, si l'on juge que cela est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes dans les lieux. Cette mesure serait prise après consultation avec la personne handicapée.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire n'impose généralement pas de frais relatifs à la présence d'une personne de soutien sur ses lieux. Par contre, si des frais sont perçus, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire donnera un préavis à cet effet. Ce préavis figurera là où des renseignements concernant des frais sont habituellement communiqués.

Discussion de questions confidentielles en présence de personnes de soutien

Dans certains cas, une personne de soutien pourrait devoir accepter des règles ou des exigences particulières relatives aux types de biens et de services fournis par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant. Lorsqu'il est important de maintenir la confidentialité des renseignements qui font l'objet de discussions, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant doit obtenir le consentement du client, et la personne de soutien pourrait devoir signer une entente de confidentialité. Dans certains cas, la personne de soutien pourrait devoir attendre dans un endroit distinct pendant qu'une discussion se déroule au sujet de questions confidentielles touchant le client.

Les renseignements confidentiels du client seront assujettis aux dispositions de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#).

Agents et autres personnes ou organismes qui fournissent des services au nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire

Les agents et autres personnes ou organismes qui fournissent des biens ou des services au nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant respecteront les présentes pratiques et procédures.

6.0 Outils et documents à l'appui

Indiquez les outils que le personnel peut utiliser pour mettre en œuvre la procédure.

Politiques et procédures connexes :

- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant les commentaires et les plaintes](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant les avis de perturbation temporaire des services et des installations](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant la fourniture de biens et de services, y compris l'utilisation d'appareils fonctionnels](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant l'utilisation d'animaux d'assistance par les personnes handicapées](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant l'utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées](#)

Outils de travail et formulaires :

Sans objet

Autres documents à l'appui :

Sans objet

7.0 Lois connexes et autres documents de référence

Indiquez les documents législatifs (c.-à-d. lois, règlements et normes), les politiques gouvernementales ainsi que les politiques des ordres professionnels, procédures, formulaires, modèles, lignes directrices ou mandats de comités connexes qui constituent ensemble une série de documents de référence ou un cadre pour la question particulière en matière de politique.

Ressources et liens externes :

- [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)
- [Règlement de l'Ontario 429/07 – Normes pour les services à la clientèle \(Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario\)](#)
- [Règlement de l'Ontario 191/11 – Normes d'accessibilité intégrées \(Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario\)](#)

Remplace ce qui suit :

Sans objet