

<b>POLITIQUE ET PROCÉDURE – Titre :</b> Accessibilité pour les services à la clientèle – Utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées	
<b>Catégorie :</b> Ressources humaines, développement organisationnel et équité	
<b>Sous-catégorie :</b> Accessibilité	<b>Version n° 2</b>
<b>Approbation :</b> Vice-présidente, Ressources humaines, développement organisationnel et équité	<b>Responsable :</b> Directrice, Ressources humaines et développement organisationnel
<b>Date d’approbation :</b> 01/26/2023	<b>Date du prochain examen :</b> 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?

Les présentes pratiques et procédures ont été établies pour assurer le respect des exigences énoncées dans les Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l’Ontario 429/07) (Utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées) et les Normes d’accessibilité intégrées (Règlement de l’Ontario 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.

Les présentes pratiques et procédures s’appliquent lorsque Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant fournit ses biens et ses services dans lieux dont il est le propriétaire ou l’exploitant, et si les membres du public et d’autres tierces parties ont accès à ces lieux.

## 3.0 Définitions

Définissez les termes clés utilisés.

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 les biens et services dont elle a besoin.

## 4.0 Énoncé(s) de politique

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

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 sur les lieux.

## 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 sur 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 lieux 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 de Hamilton Niagara Haldimand Brant 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 de Hamilton Niagara Haldimand Brant 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 dont il est question, 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 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

## **Agents et autres personnes ou organismes qui fournissent des services au nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant**

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 avis de perturbation temporaire des services et des installations](#)
- [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 les commentaires et les plaintes](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Fourniture de biens et de services, y compris l'utilisation d'appareils fonctionnels](#)

**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)*

**Remplace ce qui suit : Sans objet**