

POLITIQUE ET PROCÉDURE – Titre : Accessibilité pour les services à la clientèle – Avis de perturbation temporaire des services et des installations	
Catégorie : Ressources humaines, développement organisationnel et équité	
Sous-catégorie : Accessibilité	Version n° 2
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?

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) (Avis de perturbation temporaire des services et des installations) 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 aux perturbations temporaires prévues et inattendues des services et des installations que les personnes handicapées utilisent normalement pour obtenir des biens et des services fournis par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant.

3.0 Définitions

Définissez les termes clés utilisés.

Aucune

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 fournira un préavis en cas de perturbation prévue. En cas de perturbation inattendue, il fournira un avis dès que possible.

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.

Parfois, les services et installations que les personnes handicapées utilisent normalement pour obtenir des biens et des services offerts par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant pourraient ne pas être disponibles en raison d'une perturbation temporaire.

Par exemple, les salles de bain accessibles, rampes ou ascenseurs pourraient être bloqués ou indisponibles durant des travaux d'entretien, de construction ou de réparation. Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant reconnaît que les personnes handicapées peuvent déployer des efforts considérables pour obtenir des biens et des services. En cas d'indisponibilité temporaire d'un service ou d'une installation que les personnes utilisent normalement pour obtenir des biens et des services offerts par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant, il fournira un avis à cet effet.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant fournira un préavis en cas de perturbation prévue. En cas de perturbation inattendue, il fournira un avis le plus tôt possible.

Contenu des avis

Les avis contiendront les renseignements suivants : motifs de la perturbation, sa durée prévue et une description des autres installations ou services offerts, le cas échéant.

Affichage, clarté et emplacement des avis

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant pourrait fournir un avis de perturbation par affichage de renseignements dans un endroit bien en vue 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.

Les avis visuels contiendront de gros caractères clairs et des couleurs contrastantes entre le texte et l'arrière-plan. Les types de handicaps des personnes qui utilisent l'installation ou le service concerné seront pris en compte lors du formatage et de l'affichage des avis.

Responsabilités de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire relatives aux avis de perturbations temporaires prévues et inattendues

Les employés responsables de l'installation ou du service concerné ou les personnes désignées :

- détermineront les motifs de la perturbation.
- détermineront la durée prévue de la perturbation.
- indiqueront les autres installations ou services, le cas échéant, qui pourraient permettre aux clients d'obtenir des biens et des services offerts par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant.

- afficheront l’avis de perturbation dans un format et un endroit appropriés.
- fourniront un avis de perturbation inattendue le plus tôt possible.
- détermineront à quel moment fournir l’avis de perturbation prévue.

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 l’utilisation d’animaux d’assistance par les personnes handicapées](#)
- [Accessibilités pour les services à la clientèle – Procédure concernant l’utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Politique et procédure concernant les commentaires et les plaintes](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant la fourniture de biens et de services, y compris l’utilisation d’appareils fonctionnels](#)

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