




POLITIQUE : Politique sur les normes d'accessibilité				
Politique n°	Section :	Entrée en vigueur :	Révision :	Approuvée par :
7-72	Ressources humaines	1 ^{er} janvier 2012	juin 2018	

POLITIQUE

Les Services pour handicapés de développement de Sudbury (SHDS) s'engagent à offrir l'accès égal aux biens et aux services et sont tenus de faciliter l'application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et du Règlement de l'Ontario 429/07, *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

Les SHDS s'efforcent de veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes énoncés dans le Règlement, à savoir :

1. Les biens ou services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
2. La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
3. Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou services, de les utiliser et d'en tirer profit. Règl. de l'Ont. 429/07, par. 3 (2).

Les SHDS s'efforcent de veiller à ce que ses politiques et procédures soient conformes aux principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances.

OBJET

Établir des normes d'accessibilité afin que toutes les personnes reçoivent des services et soutiens des SHDS dans un environnement le plus accessible possible.

PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les employés, bénévoles et étudiants des Services pour handicapés de développement de Sudbury.

RESPONSABILITÉ

Tous les employés, bénévoles et étudiants.

DÉFINITIONS

« **Accessibles** » s'entend des services ou biens qu'il est possible de comprendre, d'apprécier et d'obtenir facilement.

« **Accessoires fonctionnels** » s'entend des aides comme les aides à la communication, les aides cognitives, les aides à la mobilité et les aides médicales (c.-à-d., cannes, béquilles, fauteuils roulants, aides auditives, etc.).

« **Animal d'assistance** » s'entend de tout animal dressé pour travailler ou accomplir des tâches au profit d'une personne handicapée.

« **Client** » s'entend de toute personne qui reçoit des biens ou services.

« **Employé, bénévole, étudiant** » s'entend de chaque personne qui négocie avec des membres du public ou d'autres tiers au nom des SHDS, que cette personne soit un(e) employé(e), un(e) étudiant(e), un(e) bénévole, ou autre.

« **Format de rechange** » s'entend de tous moyens de publication de l'information autres que l'impression traditionnelle (c.-à-d., gros caractères, format audio, etc.).

« **Handicap** », selon la définition fournie dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, s'entend de ce qui suit :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, 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;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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 lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

« **Personne de soutien** » s'entend de toute personne, que ce soit un(e) professionnel(le) rémunéré(e), un(e) bénévole, un membre de la famille ou un(e) ami(e) qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider dans les domaines des communications, des soins personnels ou des besoins médicaux ou pour accéder à des biens ou services.

« **Personne handicapée** » s'entend d'une personne atteinte d'un handicap au sens du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

PROCÉDURES

FOURNITURE DE BIENS ET SERVICES À DES PERSONNES HANDICAPÉES

Les SHDS s'engagent à fournir d'excellents services à tout le monde, y compris aux personnes handicapées, et s'acquittent de ses fonctions et responsabilités afin que ses politiques, pratiques et procédures soient conformes à ce qui suit :

- a) Les biens ou services sont fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- b) La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres est intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou services, de les utiliser ou d'en tirer profit.

REMARQUE : Tous les entrepreneurs qui s'engagent à fournir des services aux SHDS doivent signer un engagement à observer les exigences législatives relatives au service à la clientèle.

COMMUNICATIONS

Afin de fournir le meilleur service possible à la clientèle, les SHDS encouragent les communications bidirectionnelles ouvertes avec toutes les personnes qui transigent avec elle afin de répondre aux besoins en matière d'arrangements ou d'assistance.

Les personnes qui déclarent avoir besoin de formats de communication de rechange reçoivent aussi rapidement que possible les communications dans un format qui répond à leurs besoins.

ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Les personnes handicapées qui ont besoin d'accessoires fonctionnels sont autorisées à y accéder et à en profiter quand elles utilisent les services des SHDS. Au besoin, les SHDS offrent d'autres moyens pour leur permettre d'obtenir ou d'utiliser des services ou d'en profiter.

Il convient de souligner qu'il incombe à la personne handicapée de veiller à ce que son accessoire fonctionnel soit utilisé en tout temps de manière sécuritaire et contrôlée.

ANIMAUX D'ASSISTANCE

Les personnes handicapées, y compris les membres du public ou des tiers, qui comptent sur des chiens-guides ou d'autres animaux d'assistance, ont le droit d'entrer sur la propriété des SHDS avec leur animal, à moins que celui-ci n'en soit autrement exclu. Si l'animal est légalement exclu, les SHDS utilisent d'autres moyens pour permettre à une personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser ses biens ou services ou d'en profiter, comme la téléconférence, la vidéoconférence ou une autre assistance afin d'assurer l'égalité du résultat.

PERSONNES DE SOUTIEN

Les personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de soutien ont le droit d'entrer sur la propriété des SHDS avec cette personne, et les SHDS veillent à ce que rien n'empêche la personne handicapée d'accéder à la personne de soutien quand elles se trouvent toutes les deux aux SHDS.

Lorsque des frais applicables à des programmes, biens ou services sont requis, la personne de soutien en est informée à l'avance.

PERTURBATIONS TEMPORAIRES

En cas de perturbations d'une installation ou d'un service permettant à une personne handicapée d'accéder à des biens ou services des SHDS, ceux-ci fournissent un avis préalable sous forme de message téléphonique, de message électronique, de lettre, d'affiche, sur le site Web ou en personne. Cet avis inclut la raison de la perturbation, sa durée et la description des installations ou services de rechange qui peuvent être disponibles.

FORMATION DU PERSONNEL

Les Services pour handicaps de développement de Sudbury fournissent de la formation à tous les employés, bénévoles et étudiants lors de l'embauche ou du stage. Ces personnes consulteront cette politique et les révisions éventuelles chaque année. La formation inclut ce qui suit :

1. l'objectif de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
2. des conseils sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;

3. des conseils sur la façon de fournir des biens ou services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées;
4. le processus pour fournir à toute unité des commentaires sur la prestation des services aux personnes handicapées et la façon dont les SHDS répondent à ces commentaires et donnent suite aux plaintes;
5. des conseils sur la façon d'interagir avec les personnes qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
6. la manière de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent aux SHDS ou que ceux-ci fournissent et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée.

Les SHDS tiennent un registre de ses activités de formation dans le logiciel AIMS ainsi que dans les dossiers individuels du personnel.

PROCESSUS DE FORMULATION DE COMMENTAIRES

Le but est de répondre aux attentes des personnes qui bénéficient de soutien tout en réservant un bon accueil aux membres des familles et à d'autres visiteurs. Les personnes qui désirent formuler des commentaires sur la prestation des services aux personnes handicapées aux SHDS peuvent le faire en personne, par la poste, par courrier électronique ou par téléphone au Service des ressources humaines. Les SHDS veilleront à ce que les personnes handicapées puissent utiliser notre processus de formulation de commentaires en leur fournissant ou en arrangeant sur demande des formats accessibles et des soutiens à la communication.

Des sondages et des questionnaires sont aussi distribués chaque année aux familles et aux personnes que nous servons. Les commentaires peuvent indiquer les domaines à modifier et encourager l'amélioration continue des services.

Les commentaires doivent être soumis au : Service des ressources humaines, 245, rue Mountain, Sudbury, Ontario, P3B 2T8, humanresources@cgsds.ca, 705-674-1451.

Les plaintes sont traitées conformément à la politique des SHDS relative aux commentaires et aux plaintes.

EXCLUSIONS

Le Règlement de l'Ontario 429/07 de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ne s'applique pas pendant toute période déclarée « situation d'urgence » au sens de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*.

EXAMEN ET MODIFICATION DES POLITIQUES

Aucune modification ne sera apportée à cette politique ou à toute autre avant que son incidence sur les personnes handicapées n'ait été examinée. Les politiques des SHDS qui ne respectent pas et ne prônent pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées seront modifiées ou supprimées. Cette politique est examinée au moins une fois par an afin d'assurer la conformité aux exigences législatives et de production de rapports.

AVIS DE DISPONIBILITÉ DE DOCUMENTS

Un avis sur la façon d'obtenir une copie de la Politique sur les normes d'accessibilité des SHDS est affiché dans tous les lieux de réception du public. La politique se trouve également sur le site Web des SHDS et des formats de rechange sont fournis sur demande.

CONSÉQUENCES DE LA NON-CONFORMITÉ

Le paragraphe 37. (3) de la *Loi* stipule :

- (3) Quiconque est coupable d'une infraction à cette loi est passible, sur déclaration de culpabilité :
- a) d'une amende d'au plus 50 000 \$ pour chaque journée ou partie de journée pendant laquelle l'infraction se commet ou se poursuit;
 - b) s'il s'agit d'une personne morale, d'une amende maximale de 100 000 \$ pour chaque journée ou partie de journée pendant laquelle l'infraction se commet ou se poursuit.

Références

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

Code des droits de la personne de l'Ontario

Charte canadienne des droits et libertés