

SERVICE COORDINATION SOUTIEN (SCS)			
Chapter: 2	GÉNÉRALE	Number:	2.3.01
Section: .3	ACCESSIBILITÉ	Issue Date:	2012-03-13
Subject: .01	NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE	Effective Date:	2012-03-13
Authorized:		Revised Date:	2014-11-20
		Replaces:	
POLITIQUE ET PROCÉDURE			

1.0 SENS DE LA POLITIQUE

SCS s'engage à respecter les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elle s'applique à la prestation de biens et de services au public ou à d'autres tiers plutôt qu'aux biens eux-mêmes. SCS s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité.

Tous les biens et services offerts par SCS respecteront les principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances pour les personnes handicapées

2.0 PORTÉE

- 2.1** Cette politique s'applique à la fourniture de biens et la prestation de services dans les locaux détenus et exploités par SCS.
- 2.2** Cette politique s'applique aux employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs qui traitent avec le public ou à d'autres tiers qui agissent au nom de SCS, y compris lorsque la fourniture de biens et services a lieu en dehors des locaux de SCS, par exemple dans le cadre de réunions à domicile.
- 2.3** La section de la présente politique qui traite de l'utilisation de chiens-guides, d'animaux d'assistance ou de chiens d'assistance ne s'applique qu'à la prestation de biens et service dans les locaux détenus et exploités par SCS.
- 2.4** Cette politique s'applique aussi à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de SCS régissant la fourniture de biens et de services aux membres du public ou aux tiers.

3.0 DÉFINITIONS

- 3.1** Appareils et accessoires fonctionnels – désignent une aide technique, un dispositif de communication ou tout autre instrument utilisé afin de maintenir ou d'améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées. Les appareils et accessoires fonctionnels personnels sont habituellement des dispositifs que les gens apportent avec eux tels qu'un fauteuil roulant, une marchette ou un réservoir d'oxygène portable

pouvant les aider à entendre, à voir, à communiquer, à se déplacer, à respirer, à se souvenir et/ou à lire.

3.2 Handicap – le terme handicap, tel que défini dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne de l'Ontario* désigne :

- 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 tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout 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 processus de la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- 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*.

3.3 Chien-guide – chien qui a été dressé pour servir de guide à un aveugle dans l'un des établissements mentionnés dans le Règlement de l'Ontario 58 pris en application de la *Loi sur les droits des aveugles*, afin d'assurer la mobilité, la sécurité et l'indépendance accrue d'une personne aveugle.

3.4 Animal d'assistance – aux termes du *Règlement de l'Ontario 429/07*, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

3.5 Chien d'assistance – aux termes du *Règlement 562* pris en application de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé*, un chien autre qu'un chien-guide pour aveugle est un chien d'assistance :

- s'il est tout à fait évident pour une personne ordinaire que l'animal sert d'animal d'assistance pour une personne qui a un handicap d'ordre médical;
- si la personne qui a besoin du chien peut fournir sur demande une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

3.6 Personne de soutien – aux termes du *Règlement de l'Ontario 429/07*, une personne de soutien, relativement à une personne handicapée, désigne la personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des soins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

Principes généraux

Conformément au *Règlement de l'Ontario 429/07* intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, cette politique traite des points suivants :

- la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées;
- l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels;
- le recours aux chiens-guides et aux animaux d'assistance;
- le recours aux personnes de soutien;
- l'avis d'interruptions de service;
- la rétroaction des clients;
- la formation;
- l'avis de disponibilité et la présentation des documents requis.

4.0 PROCÉDURE

4.1 La fourniture de biens et services aux personnes handicapées

SCS fera tous les efforts raisonnables afin d'assurer la conformité de ses politiques, pratiques et procédures aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances en :

- veillant à ce que tous les clients reçoivent la même valeur et la même qualité;
- permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils reçoivent des biens et services dans la mesure où cela ne présente pas un risque pour la sécurité;
- utilisant différentes méthodes lorsque c'est possible afin d'assurer que les clients handicapés aient accès aux mêmes services, au même endroit et de façon similaire;
- tenant compte des besoins individuels dans le cadre de la fourniture de biens et la prestation de services;
- communiquant d'une façon qui tient compte des handicaps du client.
- Dans le doute, demandé à la personne si elle veut ou a besoin de l'aide et de qu'elle manière vous pouvez l'aider.

4.2 Appareils et accessoires fonctionnels

Appareils et accessoires fonctionnels personnels des clients :

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels, au besoin, lorsqu'ils reçoivent des biens et services offerts par SCS.

Dans les cas où l'appareil ou l'accessoire fonctionnel présente un danger pour la sécurité ou l'accessibilité pourrait être difficile, d'autres mesures raisonnables seront utilisées afin d'assurer l'accès aux biens et services. Par exemple, une flamme ouverte et un réservoir d'oxygène ne font pas bon ménage. Par conséquent, il faudrait s'assurer que la chambre d'un client qui a besoin d'un réservoir d'oxygène est sécuritaire tant pour le client que pour la résidence. Ou, s'il n'y a pas d'ascenseur et que le client a besoin d'un appareil fonctionnel pour se déplacer, il faudrait lui offrir un service dans un lieu qui répond à ses besoins.

4.3 Chiens-guides, animaux d'assistance et chiens d'assistance

Un client handicapé qui est accompagné d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance aura accès à des lieux qui sont ouverts au public à moins que cela ne soit interdit par la loi. Les politiques d'interdiction des animaux ne s'appliquent pas aux chiens-guides, aux animaux d'assistance et / ou aux chiens d'assistance.

Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens, Ontario : En cas de divergence entre une disposition de cette loi ou d'un règlement en vertu de cette loi ou de toute autre loi se rapportant aux races interdites (par exemple les pit-bulls) et une disposition d'un règlement adopté par une municipalité concernant ces races, la disposition la plus limitative relativement au contrôle ou à l'interdiction de ces races prévaudra.

4.3.1 Comment reconnaître un chien-guide, un chien d'assistance et/ou un animal d'assistance

S'il n'est pas évident que le client utilise l'animal pour des raisons relatives à son incapacité, SCS peut demander une vérification auprès du client sous l'un des formes suivantes :

- une lettre d'un médecin ou d'une infirmière attestant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons relatives à son incapacité;
- une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada;
- un certificat d'un établissement de dressage accrédité pour les chiens-guides ou les animaux d'assistance .

4.3.2 Soins et contrôle de l'animal

Le client qui est accompagné par un chien-guide, un chien d'assistance et/ou un animal d'assistance est responsable du maintien des soins et du contrôle de l'animal en tout temps.

4.3.3 Allergies :

En cas de préoccupation pour la santé et la sécurité, par exemple une allergie grave à l'animal, SCS fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes concernées.

4.4 Personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, SCS veillera à ce que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les lieux et que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.

Il se peut que le nombre de sièges et leur disponibilité empêchent le client et la personne de confiance de s'asseoir l'une à côté de l'autre. Dans ces cas, SCS s'efforcera de remédier à la situation.

Dans les situations où l'on doit discuter de renseignements confidentiels, il faut tout d'abord obtenir le consentement du client avant d'entamer la conversation.

4.5 Avis de perturbations ou d'interruptions de services

Il pourrait y avoir des perturbations de service pour des raisons connues ou inconnues ou que SCS peut ou ne peut pas contrôler. Dans le cas de perturbations temporaires de services ou d'installations sur lesquels les clients handicapés comptent pour accéder aux biens et services offerts par SCS ou pour les utiliser, tous les efforts raisonnables seront déployés pour donner un avis préalable (et sera noté au dossier). Dans certaines circonstances telles que des perturbations temporaires imprévues, il se peut qu'un avis préalable ne puisse être donné.

Les avis comprendront :

Dans le cas où un avis doit être affiché, les renseignements suivants doivent être inclus à moins qu'ils ne soient pas déjà connus ou disponibles :

- les perturbations des installations ou services ;
- la raison de l'interruption;
- la durée prévue;
- une description des services de remplacement ou autres possibilités.

Possibilités d'avis :

Lors de perturbations, SCS émettra un avis en :

- affichant les avis bien en évidence, y compris au lieu de perturbation, à l'entrée principale et à l'entrée accessible la plus proche de l'interruption de service et/ou sur le site Web de SCS;
- Enregistrement d'un message téléphonique à SCS;
- communiquant avec les clients qui ont des rendez-vous;
- avertissant verbalement les clients lorsqu'ils prennent un rendez-vous;
- ou par tout autre moyen raisonnable dans les circonstances.

4.6 Processus de rétroaction

SCS donnera aux clients la possibilité de fournir une rétroaction sur les services offerts aux clients handicapés. Tous les clients pourront facilement obtenir des renseignements sur le processus de rétroaction et un avis du processus sera disponible sous forme d'affiche à la réception, ou de dépliant, de même que verbalement auprès du personnel de l'organisme et sur le site Web de SCS. Les formulaires de rétroaction ainsi que d'autres méthodes utilisées pour fournir des commentaires, par exemple verbalement (en personne ou au téléphone), ou par écrit (à la main, livré, sur le site Web ou par courriel) seront disponibles à la réception et sur demande.

Comment soumettre des commentaires :

Boîte de suggestions à la réception

Assurance qualité

613-748-1788, poste 227

200-150, chemin de Montréal, Ottawa, ON K1L 8H2

feedback@scsonline.ca

scsonline.ca

Les clients qui désirent fournir leurs commentaires en remplissant un formulaire de rétroaction du client sur les lieux ou verbalement peuvent le faire en s'adressant à tout employé de SCS.

Les clients qui fournissent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception de leur rétroaction, et seront informés des mesures prises par la suite selon les préoccupations ou les commentaires soumis.

4.7 Formation

4.7.1 Une formation sera offerte à :

- tous les employés, les bénévoles, les agents et/ou les entrepreneurs qui traitent avec le public ou à d'autres tiers qui agissent au nom de SCS;
- toutes les personnes qui participant à l'élaboration et à l'approbation de politiques, pratiques et procédures sur le service à la clientèle.

4.7.2 Dispositions sur la formation :

Conformément au *Règlement de l'Ontario 429/07*, peu importe la présentation, la formation comportera :

- un examen de l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- un examen des exigences du *Règlement de l'Ontario 429/07* intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*;
- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- des instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui :
 - utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel,
 - ont besoin d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance,
 - ont besoin de l'aide d'une personne de soutien (y compris pour s'occuper des frais d'admission),
- des instructions sur la façon d'utiliser le matériel ou les appareils qui sont disponibles dans nos installations ou que nous offrons qui pourraient aider les personnes handicapées;
- des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder à vos services;
- les politiques, procédures et pratiques se rapportant à la prestation de services accessibles aux clients handicapés.

4.7.3 Calendrier de formation :

SCS offrira une formation le plus tôt possible. Cette formation sera offerte aux nouveaux employés, aux bénévoles, aux agents et / ou aux entrepreneurs qui œuvrent auprès du public ou qui agissent en notre nom pendant l'orientation. Une formation révisée sera offerte en cas de modification à la loi, aux procédures et / ou aux pratiques. (Les Ressources humaines assurera un suivi).

4.8 Avis de disponibilité et présentation des documents

SCS avertira les clients que les documents se rapportant aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* sont disponibles sur demande et de façon qui tient compte du handicap du client. Un avis sera donné en affichant l'information bien en évidence dans un lieu détenu et géré par SCS, sur le site Web de SCS et / ou suivant une autre méthode raisonnable.

Administration

Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant cette politique et / ou les procédures qui s'y rapportent, veuillez communiquer avec :

Assurance qualité
613-748-1788, poste 227
200-150, chemin de Montréal, Ottawa, ON K1L 8H2
feedback@scsonline.ca
scsonline.ca

La présente politique et les procédures qui s'y rapportent seront revues selon les besoins advenant des modifications à la loi.

5.0 Documents cités :

- 5.1 [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#)
- 5.2 [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07](#)
- 5.3 [Loi de 1990 sur les droits des aveugles](#)
- 5.4 [Loi de l'Ontario sur la responsabilité des propriétaires de chiens](#)
- 5.6 [Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règlement de l'Ontario 31/05](#)
- 5.7 [Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562](#)
- 5.8 [Code des droits de la personne de l'Ontario, L.R.O. 1990](#)

6.0 REVISIONS
