

## **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ**

### **Objectif**

L'objectif de cette politique est de veiller à ce que le Centre Lutheran Community Care offre un environnement sûr et accessible, dans le respect de la dignité et l'indépendance des personnes. Les personnes à tous les niveaux de l'organisme doivent coopérer pour veiller à ce que les services et les installations soient accessibles à tous. L'objectif de cette politique est de répondre aux exigences en matière d'accessibilité du *Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées* en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

### **Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle**

#### **1. Définitions et exemples**

**a)** Un lieu d'affaires respectueux est un lieu qui favorise l'autonomisation, l'intégration et l'égalité des chances pour tous.

**b)** Les exemples suivants ne sont que quelques-uns des éléments dont les personnes peuvent avoir besoin pour participer pleinement :

**i) Un appareil fonctionnel** — un appareil utilisé pour aider les personnes handicapées à réaliser des activités ou à accéder à des services, tels que des aides techniques, des aides à la communication, des aides cognitives, des aides à la mobilité personnelle ou des aides médicales, etc.

**ii) Animal d'assistance** — Tout animal utilisé par une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap, lorsque :

- il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap ;
- la personne fournit une lettre d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap ;  
ou
- la personne possède une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada ou un certificat de formation d'une école reconnue de dressage des chiens-guides ou d'animaux d'assistance

**iii) Personne de soutien** — une personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, les soins personnels, ou les besoins médicaux, ou avec l'accès à des biens ou à des services.

**c)** Le Centre LCC offre un soutien aux personnes dans divers endroits. Cette politique s'applique à tout endroit où les employés interagissent avec les personnes recevant des

services et à tout endroit où les employés interagissent avec les personnes recevant des activités pour le Centre LCC.

## **2. La fourniture de biens et de services aux personnes handicapées**

Le Centre LCC s'engage à servir toutes les personnes d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. Dans toutes les interactions, le Centre LCC s'efforcera de promouvoir l'intégration et l'égalité des chances pour toutes les personnes.

### **a) Communication avec les personnes handicapées**

**i)** Les employés du Centre LCC communiqueront d'une manière respectueuse qui place les personnes en premier. La terminologie négative ne sera pas utilisée. On veillera à communiquer avec les personnes de la manière la plus appropriée pour elles.

#### **ii) Services téléphoniques**

Le Centre LCC s'engage à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles. Le personnel communiquera clairement, en utilisant un langage clair et simple et d'une manière respectueuse.

Des services de courriel et d'ATS sont également disponibles.

#### **iii) Communications écrites/formats alternatifs**

Le Centre LCC rendra tous les documents disponibles dans une variété de formats. Ceux-ci comprennent la copie papier, les gros caractères, le courrier électronique et la télécopie. Les demandes individuelles pour d'autres formats peuvent être faites auprès de l'employé de la personne concernée, et tous les efforts seront faits pour fournir ce format.

### **b) Appareils et accessoires fonctionnels**

**i)** Le Centre LCC s'engage à servir toutes les personnes, y compris celles qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels. Il incombe à la personne de s'assurer que son appareil fonctionnel est utilisé de façon sécuritaire en tout temps.

**ii)** Le Centre LCC s'engage à fournir des appareils et accessoires fonctionnels au besoin. Les personnes doivent informer leur travailleur à l'avance si elles ont besoin d'un appareil fonctionnel. Tous les efforts seront faits pour fournir l'appareil nécessaire.

**iii)** Le personnel approprié sera formé à l'utilisation de ces appareils et accessoires fonctionnels. Le personnel sera disponible pour aider à l'utilisation de ces appareils si une personne en fait la demande.

### **c) Animaux d'assistance**

**i)** Le Centre LCC s'engage à accueillir les personnes accompagnées d'un animal d'assistance. Le Centre LCC fournira une formation sur la façon d'interagir avec les animaux d'assistance. Le Centre LCC s'assurera que l'environnement est propice à l'animal d'assistance, par exemple, il sera informé de l'endroit où l'animal peut être amené pour se soulager, il fournira de l'eau et un espace adéquat pour l'animal, etc. Il incombe à la personne concernée de veiller à ce que son animal d'assistance soit maîtrisé à tout moment.

**ii)** Le personnel du Centre LCC doit informer son responsable si la présence d'un animal d'assistance lui pose un problème. De même, le personnel doit informer son responsable s'il sait qu'un animal d'assistance sera présent. Les modifications nécessaires seront apportées à l'environnement pour assurer le confort et le bien-être de la personne accompagnée de l'animal d'assistance et du membre du personnel pendant toute la durée de la visite. Dans le cas d'une visite imprévue d'un animal d'assistance, des mesures similaires seront prises.

### **d) Personnes de soutien**

Le Centre LCC s'engage à accueillir les personnes accompagnées d'une personne de soutien. À aucun moment, une personne handicapée ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien. Dans les cas où des informations confidentielles sont discutées, la personne handicapée doit donner son consentement au préalable.

### **e) Perturbation du service**

**i)** Le Centre LCC s'engage à informer les participants du moment où il y aura une perturbation du service prévue. Un avis sera donné à l'avance par le gestionnaire du programme. Cela comprendra des informations sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des services de rechange, le cas échéant. L'avis sera disponible sur l'enregistrement téléphonique du Centre LCC, sur le site Web du Centre et placé à toutes les entrées publiques et aux comptoirs de service.

**ii)** Si une perturbation imprévue se produit, un avis sera fourni dès que possible.

### **f) Évacuation d'urgence**

En cas d'urgence, le personnel du Centre LCC fournira une assistance à ceux qui en ont besoin. Dans la plupart des cas, il s'agira du membre du personnel qui travaille actuellement avec la personne concernée. Dans le cas où une personne se trouve dans l'immeuble sans être accompagnée d'un travailleur régulier, par exemple pour aller aux toilettes, la personne qui s'occupe actuellement de cette personne devrait offrir son aide.

### **g) Processus de rétroaction**

**i)** L'objectif du Centre LCC est d'offrir un environnement sûr et accessible d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Les commentaires sur nos services sont bienvenus et appréciés.

**ii)** Les commentaires peuvent être faits à tout moment en personne, par téléphone, par écrit ou par communication électronique. À l'occasion, le Centre LCC peut envoyer des sondages de satisfaction qui peuvent être remplis sur une base volontaire.

**iii)** Lorsque les commentaires indiquent que la personne souhaite déposer une plainte officielle, elle recevra une copie de la procédure de traitement des plaintes du Centre LCC et cette procédure lui sera expliquée.

**iv)** Toutes les informations relatives aux commentaires seront documentées et transmises à un responsable de programme, au responsable des finances ou au directeur général, selon la situation. Ces postes constituent l'équipe de direction et de gestion.

**v)** L'équipe de direction et de gestion effectue un examen et une analyse annuels de la rétroaction reçue, y compris la manière dont les préoccupations soulevées dans les commentaires ont été traitées et l'efficacité des politiques et des procédures connexes. Ce bilan annuel est ensuite présenté au conseil d'administration.

### **3. Formation**

Le Centre LCC offrira une formation à tous les employés et bénévoles. La formation comprendra les éléments suivants :

- a)** Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme pour les services à la clientèle
- b)** La façon d'interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- c)** La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- d)** La façon d'utiliser les appareils et accessoires fonctionnels disponibles dans les locaux du Centre LCC.
- e)** Les politiques, les pratiques et les procédures du Centre LCC relatives à la norme de services à la clientèle

#### **4. Révision de la politique**

La politique sera révisée chaque année par l'équipe de gestion et tout changement sera approuvé par le directeur général.

#### **5. Affichage du site**

**a)** Cette politique sera mise à la disposition du personnel sur un répertoire commun du réseau informatique du Centre LCC.

**b)** La présente politique sera affichée dans un endroit bien en vue sur le lieu de travail.

**c)** Cette politique sera disponible sur le site Web du Centre LCC.

**d)** La présente politique sera mise à la disposition de toute personne qui en fait la demande, dans le format qui lui convient le mieux.