

## **NOTRE ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES**

Cette information est disponible sous d'autres formes, sur demande.

Le Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) s'engage à fournir un environnement accessible pour tous les clients, visiteurs et membres du personnel en satisfaisant aux exigences prescrites par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Le CSCE encourage les personnes handicapées à faire appel à ses programmes et services et permet à celles-ci d'y accéder tout en respectant leurs droits à la dignité, à l'autonomie, à l'intégration et aux possibilités égales.

Le CSCE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou de minimiser les obstacles à l'accessibilité.

### **Politiques sur l'accessibilité pour les personnes handicapées**

Le CSCE rédige et révisé des politiques, des pratiques et des procédures répondant aux normes en matière d'accessibilité établies par la LAPHO relativement aux services à la clientèle, à l'information, à la communication, à l'emploi, au transport et au milieu bâti.

### **Plan d'accessibilité pour les personnes handicapées**

Le CSCE établit, met en œuvre et maintient un plan d'accessibilité progressif des activités prévoyant la pleine mise en œuvre des normes énoncées dans la LAPHO. Le CSCE examine et actualise son plan d'accessibilité une fois tous les cinq ans pour tenir compte des progrès effectués afin de se conformer pleinement à la LAPHO.

### **Quel genre de services à la clientèle accessibles le CSCE fournit-il?**

#### **Communication**

Le CSCE communiquera avec vous d'une manière qui tient compte de votre handicap. Les personnes ayant un handicap peuvent demander de l'information dans un format accessible et des aides à la communication qui tiennent compte de leurs besoins.

## **Appareils et accessoires fonctionnels**

Vous pouvez utiliser vos propres appareils et accessoires fonctionnels. Le CSCE s'assurera que les membres du personnel savent comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels mis à la disposition des clients dans divers endroits et qu'ils informent les clients des appareils et accessoires fonctionnels qui leur sont offerts.

## **Animaux d'assistance**

Vous pouvez amener votre animal d'assistance dans tous les locaux du CSCE accessibles au public.

## **Personne de soutien**

Vous pouvez faire appel à votre personne de soutien lorsque vous utilisez les services du CSCE. En raison du motif de la visite, la personne de soutien pourrait devoir signer une entente de confidentialité et son rôle pourrait faire l'objet d'un accord préalable à la visite. Vous devrez également signer un formulaire de consentement qui nous permet de discuter de vos soins et des services offerts, et de partager des informations concernant votre santé en sa présence.

## **Avis de perturbations ou d'interruptions temporaires de services**

En cas de perturbation temporaire d'installations ou de services dont les personnes handicapées se servent normalement (ascenseur, monte-personne), le CSCE en avisera le public. Nous nous efforcerons dans tous les cas et dans la mesure du possible de prendre des dispositions de remplacement pour fournir le service en question.

## **Comment puis-je demander une mesure d'adaptation?**

Si, vous-même ou une personne que vous représentez, avez un handicap et avez besoin de services accessibles ou d'une mesure d'adaptation particulière dans l'un des sites du CSCE, veuillez communiquer dès que possible avec le gestionnaire du site auquel vous devez vous rendre.

Le type d'adaptation que le CSCE pourra offrir dépendra de la nature de votre handicap, de l'objet de votre visite et de la disponibilité des divers types d'équipement et de services.

## Comment puis-je communiquer mes observations?

Le CSCE vous encourage à lui faire part de vos commentaires en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées par l'un des moyens suivants :

**1. En personne, par courriel, par téléphone ou par la poste.**

Vous trouverez les coordonnées du CSCE à : <http://www.cscestrie.on.ca>

**2. En communiquant avec la direction générale.**

Marc Bisson, directeur général  
Centre de santé communautaire de l'Estrie  
841, rue Sydney, bureau 6, Cornwall (ON) K6H 3J7  
Courriel : [m.bisson@cscestrie.on.ca](mailto:m.bisson@cscestrie.on.ca)  
Téléphone : 613 937-2683, poste 231  
Télécopieur : 613 937-2698

Veillez inscrire « Rétroaction sur l'accessibilité des personnes handicapées » en objet de votre courriel ou de votre lettre.

**3. En utilisant le formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle disponible en ligne ou à la réception de chaque site.**

Vous pouvez obtenir ce formulaire dans un format adapté à vos besoins sur demande. Vous pouvez également demander à quelqu'un de le remplir avec vous.

### Que dois-je inclure dans mes observations?

Si vos observations portent sur un incident en particulier, veuillez donner autant de détails que vous le pouvez, sans que cela vous mette mal à l'aise. (Par exemple : la date de l'incident, ce qui s'est passé, en quoi cette expérience a-t-elle été positive ou, au contraire, qu'est-ce qui s'est mal passé, et vos suggestions d'amélioration.)

Rien ne vous oblige à donner votre nom si cela vous met mal à l'aise. Toutefois, si vous souhaitez recevoir une réponse à votre requête, vous devrez nous fournir votre nom et nous indiquer par quel moyen nous pourrions communiquer avec vous.

## **Comment le CSCE répond-il aux requêtes pour des mesures d'adaptation?**

Lorsqu'une demande de services adaptés sera reçue, le CSCE s'efforcera d'y répondre tout en respectant la dignité de la personne handicapée. Le CSCE reconnaît que les personnes handicapées peuvent nécessiter des services personnalisés et que les besoins de chacun sont uniques. Le CSCE s'engage donc à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou de minimiser les obstacles à l'accessibilité.

Si vous nous communiquez vos observations en personne ou par téléphone, nous tenterons de résoudre le problème directement avec vous. S'il n'est pas possible de le résoudre immédiatement, nous accuserons réception de vos observations dans les deux jours ouvrables qui suivent, en prendrons note et prendrons les mesures nécessaires dans les meilleurs délais possible.

Toutes les observations écrites transmises par courriel, par télécopieur ou par la poste, feront l'objet d'une réponse ou d'un accusé de réception dans un délai de 15 jours ouvrables. S'il n'est pas possible de résoudre les questions soulevées dans le délai prévu, l'accusé de réception expliquera les mesures qui sont prises et précisera si le CSCE entend envoyer une autre réponse de suivi.

## **Recueil de renseignements personnels**

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la confidentialité des clients sera respectée. Si vous incluez des renseignements personnels lorsque vous présentez des observations, le CSCE n'utilisera ces renseignements que pour en accuser réception et y répondre. Les commentaires seront aussi étudiés en vue d'améliorer les services offerts.

## **Formation en matière d'accessibilité**

En vertu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* de la LAPHO, tout le personnel du CSCE qui offre des services ou qui interagit avec les membres du public au nom du CSCE (dont les employés, les stagiaires et les bénévoles), et toutes les personnes qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures concernant les services à la clientèle doivent suivre une formation obligatoire en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Le CSCE conserve une liste à jour des personnes qui ont suivi cette formation.

## **À qui puis-je m'adresser?**

Si vous avez des questions concernant les politiques ou procédures du CSCE à l'égard de l'accessibilité pour les personnes handicapées, ou si vous souhaitez obtenir un exemplaire du présent document sous une autre forme, veuillez communiquer avec :

Louise Lapensée  
Gestionnaire des finances et immobilisations  
Centre de santé communautaire de l'Estrie  
841, rue Sydney, bureau 6, Cornwall (ON) K6H 3J7  
Courriel : [l.lapensee@cscestrie.on.ca](mailto:l.lapensee@cscestrie.on.ca)  
Téléphone : 613 937-3132, poste 227  
Télécopieur : 613 937-2698