

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 1 sur 4
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	23 octobre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	16 octobre 2019

1. Politique

Le 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*. (Cet engagement se retrouve à l'annexe A.)

- a) Le CSCE :
 - i. accueille et encourage les gens avec des handicaps à utiliser ses services;
 - ii. permet aux personnes ayant un handicap d'accéder à ses services tout en respectant leurs droits à la dignité, à l'autonomie, à l'intégration et aux possibilités égales;
 - iii. s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou minimiser les obstacles et faciliter l'accès à ses services.

- b) Que son handicap soit apparent ou non, toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie, de se sentir bien accueillie et que ses besoins en matière d'installation soient respectés lorsqu'elle accède aux services du CSCE.

2. Définitions et valeurs fondamentales

- a) **Handicap** : les handicaps peuvent être visibles ou invisibles. Un handicap inclut, mais ne se limite pas à : handicap physique, infirmité, malformation, défigurement, déficience intellectuelle, trouble d'apprentissage ou de développement, trouble de santé mentale, blessure, trouble visuel ou trouble auditif, de même que l'épilepsie, l'autisme et la toxicomanie.
- b) **Dignité** : le service est prodigué de manière à permettre à la personne avec un handicap de préserver sa dignité ainsi que le respect d'autrui.
- c) **Autonomie** : permettre à la personne avec un handicap de faire les choses par elle-même ou avec un minimum d'aide.
- d) **Intégration** : le service est offert de manière à permettre à la personne avec un handicap de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de façon similaire ou semblable aux autres clients à moins que d'autres moyens de fournir nos services ne soient nécessaires.

Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 2 sur 4
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	23 octobre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	16 octobre 2019

- e) **Possibilités égales** : les gens avec un handicap ont la même opportunité d'accéder aux services, de les utiliser et d'en bénéficier que l'ensemble des clients.

3. Responsabilités du CSCE

- a) **Politiques et procédures** : le CSCE prendra en considération les besoins spéciaux des personnes handicapées dans l'application et la mise en œuvre des diverses politiques et procédures organisationnelles.
- b) **Communication adaptée** : tout intervenant, stagiaire ou bénévole doit communiquer avec les personnes handicapées d'une manière adaptée à leur handicap.
- c) **Formation** : 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.
- d) **Établir un processus de rétroaction** : le CSCE communiquera aux clients les processus et mécanismes de rétroaction à leur disposition, dont les formulaires en annexes B et C. Si le processus n'est pas approprié, les clients peuvent demander à communiquer leurs commentaires d'une autre façon. La confidentialité des clients sera respectée et tous les commentaires seront étudiés en vue d'améliorer les services offerts.
- e) **Répondre aux requêtes pour des mesures d'adaptation prévues par la Charte ontarienne des droits de la personne** : 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.
- f) **Mesures de services à la clientèle accessibles**
- i. **Animaux d'assistance** : un animal d'assistance (généralement un chien) est entraîné pour aider notamment les personnes : autistes, ayant un handicap physique ou intellectuel, aveugles, sourdes, épileptiques, ayant des troubles anxieux, etc. Les personnes handicapées pourront amener leur animal d'assistance dans tous les locaux du CSCE accessibles au public.



Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 3 sur 4
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	23 octobre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	16 octobre 2019

- ii. **Personne de soutien** : une personne de soutien agit comme facilitateur auprès d'une personne handicapée afin de l'aider à communiquer, se déplacer et se soigner. Toute personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de soutien partout dans les locaux du CSCE accessibles au public. Une personne handicapée aura toujours accès à sa personne de soutien pendant qu'elle est dans les locaux 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.
- iii. **Appareils et accessoires fonctionnels** : le CSCE s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir et utiliser nos services et en profiter. 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.
- iv. **Avis d'interruption et de pannes temporaires** : le CSCE informera les clients lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou imprévue. L'avis comprendra la raison de la perturbation, sa durée prévue et la description de toute installation ou de tout service de rechange, s'il y a lieu. L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques.
- v. **Information et documentation pour les clients** : le CSCE documentera ses politiques et procédures tel que requis par la LAPHO et ses règlements. Les clients seront informés de la disponibilité de tels documents.



Chapitre	Programmes et services	PP No.	PS10
Section		Approuvée par	DG
Sujet	Accessibilité pour les personnes handicapées	Approuvée le	2015
		Page	Page 4 sur 4
Destinataires	Tous les employés, stagiaires et bénévoles	Dernière révision	23 octobre 2015
Rédigée par	Service des ressources humaines	Révisée le	16 octobre 2019

4. Annexes :

Annexe A – [Notre engagement à l'égard de l'accessibilité pour les personnes handicapées](#)

Annexe B – [Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle version français](#)

Annexe C – [Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle version anglaise](#)