



Centre de santé  
communautaire  
de l'Estrie

***Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes  
handicapées de l'Ontario (LAPHO)***

**Rapport d'étape annuel**

**Révisé le 19 juillet 2019**

# Table des matières

<b>SECTION 1 : INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>SECTION 2 : ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES .....</b>	<b>4</b>
<b>SECTION 3 : ÉTAT D'AVANCEMENT DES MESURES PRISES .....</b>	<b>5</b>
<b>SECTION 4 : RÉFÉRENCES .....</b>	<b>7</b>

## SECTION 1 : INTRODUCTION

---

En 2005, le gouvernement provincial a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La loi a pour objectif de rendre l'Ontario totalement accessible aux personnes handicapées d'ici 2025.

Les catégories suivantes découlent de la LAPHO et feront l'objet d'un rapport dans le plan d'action du CSCE :

1. *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
2. *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)*
  - a. Information et communication
  - b. Emploi
  - c. Transport
3. *Normes d'accessibilité au milieu bâti*

Au fur et à mesure que chacune des normes ci-dessus de la LAPHO devient un règlement d'application, les plans annuels d'accessibilité du CSCE compareront les réalisations avec les exigences formelles de chaque norme. Depuis novembre 2012, les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) et le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* (Règlement de l'Ontario 429/07191/11) sont finalisés et servent de règlement d'application.

## SECTION 2 : ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

---

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.

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.

Le CSCE établit, met en œuvre et maintient un plan d'accessibilité pluriannuel énonçant sa stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles et pour satisfaire aux exigences de la LAPHO. Le plan d'accessibilité pluriannuel explique la façon dont le CSCE prévoit satisfaire aux exigences du *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* dans les délais prescrits par la loi. Il aborde également le repérage, l'élimination et la prévention d'obstacles pour les personnes handicapées au sein de l'organisme.

Le CSCE prépare un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre les stratégies énoncées dans son plan d'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

## SECTION 3 : ÉTAT D'AVANCEMENT DES MESURES PRISES

---

Tel qu'énoncé à l'article 4 du *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées*, ce document fait état d'avancement des mesures prises par le CSCE pour mettre en œuvre les stratégies énoncées dans son plan d'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Certaines de ces initiatives ont débuté en 2013 et ont été complétées en 2014.

### **Mesures prises pour satisfaire aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* et du *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées***

Pour satisfaire aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* et du *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées*, le CSCE a réalisé les activités suivantes :

- Des politiques et procédures en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées ont été développées et celles-ci sont révisées sur une base régulière. Le CSCE prend en considération les besoins spéciaux des personnes handicapées dans l'application et la mise en œuvre des diverses politiques et procédures organisationnelles.
- Les documents en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées sont disponibles sur demande. Une trousse d'information a été préparée et remise au personnel d'accueil pour faciliter la remise des documents aux personnes qui en font la demande. Les documents sont aussi disponibles sur le site Web du CSCE.
- Un plan d'accessibilité pour les personnes handicapées a été mis en œuvre.
- Des plans individualisés ont été développés, au besoin, pour les employés ayant un handicap.
- Une formation obligatoire est offerte aux nouveaux employés en vertu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*. Le CSCE conserve une liste à jour des employés ayant suivi la formation avec la date de formation.
- Le processus de rétroaction actuellement en place permet aux gens de communiquer leurs commentaires en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées. Ce processus est vérifié sur une base régulière. De plus, le CSCE répond aux requêtes et prend les mesures nécessaires dans les meilleurs délais possible.
- Le site Web du CSCE a subi une refonte en 2016 pour répondre aux nouvelles normes d'accessibilité.

## Mesures prises pour satisfaire aux nouvelles exigences du *Code du bâtiment de l'Ontario*

Le CSCE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou de minimiser les obstacles à l'accessibilité. Les améliorations suivantes ont donc été apportées pour satisfaire aux nouvelles exigences sur l'accessibilité pour les personnes handicapées du *Code du bâtiment de l'Ontario* (2013) :

- Toutes les entrées principales du CSCE sont maintenant munies d'ouvre-portes automatiques.
- Toutes les salles de bains universelles du CSCE ont été munies d'ouvre-portes automatiques pour assurer l'accessibilité.
- Les vestibules de certaines entrées principales ont été reconfigurés afin de permettre aux personnes en fauteuil roulant d'accéder à la salle d'attente.
- Les trottoirs, les accotements et les bordures de certains sites ont été refaits.
- Des pancartes ont été installées au stationnement de certains sites pour identifier les espaces réservés aux personnes handicapées. Tous les espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées sont maintenant bien identifiés.
- Les sites d'Alexandria et d'Embrun sont maintenant sur un seul plancher pour faciliter l'accès.
- La réception de certains sites a été aménagée avec des comptoirs accessibles.

## Démarches suivantes

Le CSCE poursuivra ses efforts en vue de satisfaire aux règlements en matière d'accessibilité en réalisant les activités suivantes :

- Continuer à aborder les questions en matière d'accessibilité et à satisfaire aux exigences prescrites par la LAPHO.
- Examiner et actualiser son plan d'accessibilité pour les personnes handicapées une fois tous les cinq ans pour tenir compte des progrès effectués.
- Préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour respecter les échéances telles que décrites dans son plan d'accessibilité pour les personnes handicapées.
- Continuer à offrir la formation obligatoire en vertu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.
- Surveiller les changements apportés aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* afin d'évaluer si les politiques et procédures du CSCE doivent être modifiées ou si la formation offerte doit être adaptée pour satisfaire aux nouvelles exigences.
- S'assurer que les politiques et procédures du CSCE qui sont assujetties aux *Normes pour l'emploi* de la LAPHO sont appliquées.
- Satisfaire aux exigences des *Normes d'accessibilité au milieu bâti* dès que celles-ci sont disponibles.
- Le rapport de conformité sur l'accessibilité 2017 a été envoyé. Le prochain rapport doit être soumis au 31 décembre 2020.

## SECTION 4 : RÉFÉRENCES

---

*Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* : <http://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>

*Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) : <http://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/070429>

*Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* (Règlement de l'Ontario 429/07191/11) : <http://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>

Documents du CSCE en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées disponibles au <http://www.cscestrie.on.ca/notre-engagement/>.

- Notre engagement à l'égard de l'accessibilité des personnes handicapées.
- Plan d'accessibilité pluriannuel pour les personnes handicapées de l'Ontario.
- Rapport d'étape annuel.
- Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées.
- Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle.