



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 5 décembre 2023

Table des matières

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

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 pour la conception des espaces publics (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 2010 et ont été complétées en 2023.

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 sont développés, au besoin, pour les employés ayant un handicap.
- Une formation obligatoire est offerte aux nouveaux employés, bénévoles et stagiaires 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 et une révision en 2023 pour répondre aux nouvelles normes d'accessibilité en lien avec la communication et l'information.

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) :

- La réception de certains sites a été aménagée avec des comptoirs accessibles.
- Trottoir refait à Bourget pour permettre aux personnes à mobilité réduite ou en fauteuil roulant de se rendre à la porte du CSCE à partir du trottoir de la rue Laval.
- Installation d'une rampe en acier inoxydable pour permettre à une personne de s'y tenir lorsqu'elle monte ou descend la rampe pour fauteuil roulant.

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 pluriannuel d'accessibilité pour les personnes handicapées au moins 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* à ses employés, bénévoles et stagiaires et documenter les dates de formation.
- 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 2020 a été envoyé. Le prochain rapport doit être soumis au 31 décembre 2023.

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.