
TITRE : Accessibilité**Politique :** SC-A6**CATÉGORIE:** Service à la clientèle**En vigueur :** 6 décembre 2011**SURVEILLANCE :** décembre 2026**Dernière révision :** 7 avril 2022**Révisée le :** 22 août 2023

Le Centre de santé communautaire du Grand Sudbury (CSCGS) s'engage à repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité à ses programmes et services pour les personnes handicapées. Cette politique s'étend aux clients, employés, bénévoles et aux membres du public du CSCGS. Afin de favoriser la prise en charge par l'individu de sa santé, chacun est responsable de manifester ses besoins particuliers, et le CSCGS s'engage à y répondre dans la mesure de ses ressources.

DÉFINITIONS

1. Handicap

1.1. Selon le Code des droits de la personne de l'Ontario, un « handicap » est défini comme étant :

1.1.1. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;

1.1.2. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;

1.1.3. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;

1.1.4. un trouble mental;

1.1.5. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

1.2. Cette définition comprend des handicaps qui peuvent varier en sévérité, être visibles ou invisibles, et dont les effets peuvent être temporaires ou permanents.

2. Appareils et accessoires fonctionnels

Aux fins de la présente politique, les appareils et accessoires fonctionnels sont des appuis personnels qui permettent aux personnes handicapées d'accomplir les tâches quotidiennes et qui leur permettent l'accès aux programmes et services du CSCGS.

3. Animaux d'assistance

3.1. Des personnes qui vivent avec différentes sortes de handicap ont recours à des animaux d'assistance. Il s'agit par exemple des chiens qu'utilisent les personnes qui sont aveugles, d'un animal dressé pour venir en aide à une personne sourde, devenue sourde ou malentendante, ou des animaux dressés pour pressentir une crise d'épilepsie et diriger la personne en lieu sûr.

3.2. Un animal est considéré, aux fins de la présente politique, comme un animal d'assistance si :

3.2.1. la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
(par exemple, un chien guide);

3.2.2. la personne fournit une lettre d'un professionnel de la santé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

4. Personnes de soutien

Une personne de soutien accompagne une personne ayant un handicap afin de lui porter assistance avec la communication, la mobilité, les soins personnels ou médicaux, ou pour l'aider à accéder à des biens ou services. La personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami de l'individu ayant un handicap.

PROCÉDURES

1. Appareils et accessoires fonctionnels

Le CSCGS veille à ce que tout son personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à ses biens et services.

2. Communication

Le CSCGS communique avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

3. Animal d'assistance

Le CSCGS accueille les personnes handicapées accompagnées de leur animal d'assistance. L'animal d'assistance est autorisé dans les locaux qui sont ouverts au public ou aux tiers sauf s'il est exclu par une loi ou un règlement. Par exemple, l'animal d'assistance peut être présent dans les endroits où la nourriture est servie, mais pas dans les endroits où des aliments sont préparés ou entreposés. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, le CSCGS veille à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les biens, les services ou les installations d'organisation.

4. **Personnes de soutien**

Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien a l'autorisation d'avoir recours à sa personne de soutien sur les lieux du CSCGS. Dans la mesure du possible, la personne de soutien n'a pas à s'acquitter d'un droit d'entrée. Si des frais sont exigibles d'une personne de soutien, nous informons les clients par le biais d'un avis affiché dans nos locaux ou dans la publicité pour l'activité.

Le CSCGS peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement après avoir consulté la personne handicapée et confirmer :

- a) Que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux;
- b) Qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux.

5. **Avis de perturbation temporaire**

En cas de perturbation des services ou des installations pour les clients handicapés, le CSCGS les informe dans les plus brefs délais. Un avis comprend des renseignements sur la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations. L'avis est affiché au site Web du CSCGS et affiché dans un endroit visible dans les locaux affectés.

6. **Formation du personnel**

6.1. Le CSCGS fournit une formation aux employés et aux bénévoles ainsi qu'aux personnes qui traitent avec le public ou des tiers en son nom.

6.2. Cette formation est fournie aux nouveaux employés lors de leur orientation.

6.3. La formation porte sur les points suivants :

6.3.1. un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme des services à la clientèle;

6.3.2. le contenu de la présente politique;

6.3.3. comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;

6.3.4. comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui a besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

6.3.5. comment utiliser les appareils ou les dispositifs (par exemple, l'ascenseur pour fauteuils roulants) qui se trouvent sur place ou qui sont fournis autrement et qui peuvent faciliter l'accès aux personnes handicapées;

6.3.6. ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou aux services du CSCGS.

6.4. Le personnel est formé de façon continue pour les aviser des modifications apportées à la Loi ou la présente politique.

7. Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction et des commentaires sur la façon dont le CSCGS fournit des programmes et des services aux personnes handicapées peuvent avoir recours au processus de plainte. Les plaintes sont réglées selon les procédures de gestion des plaintes du CSCGS. Le processus de rétroaction est disponible dans un format accessible et avec une aide à la communication.

8. Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique du CSCGS qui ne respecte pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées est modifiée ou supprimée.