

	Section : Ressources humaines Objet : <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) – norme pour les services à la clientèle – servir les personnes handicapées</i>	Politique : 6.48
	Révisée et approuvée le 1 ^{er} janvier 2012	

Le Réseau communautaire pour enfants s'est engagé à fournir des biens et des services aux personnes handicapées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées*.

Le Réseau communautaire pour enfants répond aux besoins des personnes handicapées en adaptant les endroits désignés comme accessibles au public. Plus précisément, ces endroits comprennent les aires de réception, les salles de réunion et les toilettes dans ses bureaux de Sudbury, d'Española, de Manitoulin et de Chapleau.

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Assumer la responsabilité de se renseigner sur un handicap visé par la LAPHO qui ne leur est pas familier afin de pouvoir répondre aux exigences relatives aux services à la clientèle décrites ci-dessus.
2. Communiquer et interagir avec les personnes handicapées de manière à respecter la dignité et l'autonomie de ces dernières, à encourager l'intégration et à assurer l'égalité des chances compte tenu du handicap.
3. Garder l'esprit ouvert en ce qui a trait à ce qu'une personne handicapée est capable de faire.
4. Communiquer et interagir avec les personnes handicapées d'une manière qui cadre avec notre philosophie de soins axés sur le client.
5. Se mettre en rapport avec les personnes handicapées afin de bien comprendre la façon dont le RCE peut le mieux répondre à leurs besoins.
6. Prévoir les rencontres, dans la mesure du possible, dans un milieu tranquille sans sources de distraction ni obstacles.

7. Demander conseil à leur supérieur immédiat dans les situations où ils trouvent qu'ils ont besoin de plus de soutien.
8. Reconnaître qu'une personne pourrait avoir plus d'un handicap et apporter les adaptations nécessaires telle qu'elles sont décrites dans la procédure ci-dessous.
9. Prendre les dispositions nécessaires pour s'entretenir avec les personnes handicapées à un autre endroit dans les situations où le bureau local n'est pas accessible.

Procédure en matière de services à la clientèle du RCE à l'égard de handicaps particuliers

Servir les personnes qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels

Le RCE offre les appareils, accessoires et services fonctionnels suivants : stylo, papier, ordinateur selon la disponibilité, interprètes/intervenants (langage gestuel) et personnel disponible pour lire l'information. Les appels de relais Bell sont aussi acceptés. On peut facilement avoir accès à certains de ces appareils, accessoires ou services, tandis que d'autres nécessitent une certaine planification.

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se mettre en rapport avec la personne handicapée afin de bien comprendre la façon dont ils peuvent le mieux l'aider en ce qui a trait à son appareil ou accessoire. Par exemple, demander la permission avant de pousser une personne dans son fauteuil roulant ou, s'ils tiennent une longue conversation, s'asseoir si possible, pour se mettre à la hauteur des yeux de la personne dans le fauteuil roulant.
2. Demander la permission avant d'aider la personne relativement à l'appareil ou l'accessoire fonctionnel, à moins qu'il s'agisse d'une urgence. Ces appareils et accessoires font partie de l'espace personnel de l'utilisateur.

Servir les personnes sourdes ou malentendantes

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se nommer et regarder la personne directement dans les yeux en s'approchant d'elle. Utiliser un ton de voix normal et être attentifs aux signes qui pourraient indiquer que la personne a de la difficulté à entendre la conversation. Le cas échéant, les membres du personnel peuvent parler légèrement plus fort ou proposer de se rendre dans un endroit plus tranquille.
2. Explorer d'autres moyens de communiquer, comme par écrit ou par voie électronique. Si la personne lit sur les lèvres, les membres du personnel ne doivent pas se cacher le

visage et, si possible, se placer debout directement devant elle. Fournir des renseignements clairement et de manière concise et assurer une compréhension mutuelle en paraphrasant et en répétant les communications plus clairement avant de mettre fin à l'interaction. S'assurer qu'il y a un stylo et du papier pour permettre l'échange de notes.

3. Si la personne utilise un appareil ou accessoire fonctionnel pour faciliter l'interaction dans une situation donnée, s'assurer de lui demander si elle a besoin d'aide pour utiliser son appareil ou accessoire et lui fournir l'aide nécessaire. Par exemple, elle pourrait utiliser une aide à la communication, des prothèses auditives ou un dispositif personnel d'amplification. Si un chien-guide pour personnes malentendantes est présent, il ne faut pas le flatter ni le distraire autrement.
4. Diriger la conversation vers la personne handicapée, si elle est accompagnée d'un interprète gestuel. Obtenir le consentement de la personne handicapée avant d'entreprendre une conversation qui renferme des renseignements confidentiels.

Servir les personnes qui ont une perte de vision

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se nommer en s'approchant de la personne et lui parler directement d'un ton normal.
2. S'adresser à la personne par son nom pour s'assurer que cette dernière sait que quelqu'un lui parle.
3. Ajuster l'éclairage selon la préférence déclarée de la personne. Par exemple, augmenter ou diminuer l'intensité de l'éclairage dans la salle ou tirer les rideaux ou les stores.
4. Si la personne utilise un appareil ou accessoire fonctionnel pour faciliter l'interaction dans une situation donnée, s'assurer de lui demander si elle a besoin d'aide pour utiliser son appareil ou accessoire et lui fournir l'aide nécessaire. Par exemple, elle pourrait utiliser une canne blanche ou être accompagnée par un chien-guide. Il ne faut pas flatter le chien ni le distraire autrement.
5. Offrir de lire tout dépliant ou document pour la personne ayant une déficience visuelle et offrir de l'aider à utiliser tout appareil ou accessoire fonctionnel qu'elle pourrait avoir à sa disposition, comme une loupe ou un agrandisseur d'écran.
6. À la fin de l'interaction, annoncer leur départ à la personne.
7. Offrir à la personne de la guider en marchant légèrement devant elle et en lui fournissant des renseignements sur les environs, par exemple un terrain accidenté, des

marches ou des obstacles. Dans une salle, guider la personne jusqu'à un endroit où elle se sent à l'aise.

8. La communication verbale permet de fournir des instructions ou des renseignements précis au moyen de termes que la personne peut comprendre. Par exemple, dire « à votre gauche » ou « à votre droite » et l'informer de la position d'obstacles, des distances et d'un changement de sens.
9. Dans le cas des personnes qui peuvent lire un texte standard, s'assurer que l'écriture est claire et assez grosse pour se lire facilement. Par exemple, utiliser des couleurs contrastantes pour le texte et le fond.

Servir des personnes qui sont sourdes et aveugles

La personne sourde et aveugle sera vraisemblablement accompagnée d'une personne de soutien; sinon, elle aura une carte indiquant la façon dont elle préfère communiquer.

En plus des adaptations mentionnées ci-dessus concernant les personnes ayant une déficience visuelle ou auditive, les membres du personnel du RCE doivent :

1. Demander à la personne si elle a besoin d'aide pour utiliser son appareil ou accessoire fonctionnel et lui fournir l'aide nécessaire. Par exemple, elle pourrait utiliser des prothèses auditives, des dispositifs d'agrandissement, des documents écrits en gros caractères, des tableaux de communication, une canne blanche et une personne de soutien ou un animal d'assistance. Il ne faut pas flatter l'animal ni le distraire autrement.
2. Diriger la conversation vers la personne handicapée quand elle est accompagnée d'un interprète gestuel.

Servir les personnes qui ont une déficience intellectuelle ou un trouble du développement

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se mettre en rapport avec la personne afin de bien comprendre la façon dont ils peuvent l'aider quand la déficience n'est pas toujours évidente. Demander à la personne de répéter les informations non comprises.
2. Fournir les renseignements d'une manière claire et concise, écouter attentivement et réitérer l'information pour assurer une compréhension mutuelle de la communication. Fournir quelques renseignements, en termes simples, un à la fois. Parler en utilisant un langage simple et éviter les termes techniques. Encourager la personne à leur demander de répéter tous les renseignements qu'elle n'a pas compris.

3. Communiquer directement avec la personne handicapée plutôt qu'avec la personne de soutien, le cas échéant.
4. Demander à la personne si un appareil ou accessoire fonctionnel pourrait faciliter l'interaction dans une situation donnée. Si elle a besoin d'aide pour utiliser le dispositif, lui fournir l'aide nécessaire. Par exemple, elle pourrait vouloir qu'on lui lise les renseignements à haute voix.

Servir les personnes qui ont un trouble d'apprentissage

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se mettre en rapport avec la personne afin de bien comprendre la façon dont ils peuvent l'aider en tenant compte de diverses difficultés sur le plan de la communication.
2. Fournir des renseignements d'une manière claire et concise, écouter attentivement et réitérer l'information pour assurer une compréhension mutuelle de la communication. Séparer les longues conversations en conversations plus courtes pour permettre à la personne de traiter l'information. Encourager cette dernière à leur demander de répéter les renseignements qu'elle n'a pas compris.
3. Demander à la personne si un appareil ou accessoire fonctionnel pourrait faciliter l'interaction dans une situation donnée. Si elle a besoin d'aide pour utiliser le dispositif, lui fournir l'aide nécessaire. Par exemple, elle pourrait utiliser un stylo et du papier, une enregistreuse, un ordinateur, un organisateur de renseignements personnels ou une calculatrice.

Servir les personnes qui ont un trouble de santé mentale

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se mettre en rapport avec la personne afin de bien comprendre la façon dont ils peuvent l'aider. Il n'est pas toujours facile de reconnaître les symptômes, ou la personne pourrait avoir de la difficulté à maîtriser ses symptômes.
2. Fournir les renseignements d'une manière claire et concise, écouter attentivement et réitérer l'information pour assurer une compréhension mutuelle de la communication. Parler lentement et séparer les longues conversations pour permettre à la personne de traiter l'information. Cette façon de faire pourrait contribuer à réduire le niveau d'anxiété chez cette dernière.

Servir les personnes qui ont un handicap physique

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se mettre en rapport avec la personne afin de bien comprendre la façon dont ils peuvent l'aider en reconnaissant que cette dernière pourrait mettre plus de temps à accomplir une tâche ou utiliser un truc particulier pour se faciliter la tâche.
2. Demander à la personne si elle a besoin d'aide pour utiliser un appareil ou accessoire fonctionnel et lui fournir l'aide nécessaire. Par exemple, elle pourrait utiliser un fauteuil roulant, une trottinette, des béquilles, une canne, une marchette ou des dispositifs personnels d'approvisionnement en oxygène.
3. S'assurer que les corridors sont dégagés dans les aires publiques de l'immeuble et que la personne sait où se trouvent les portes automatiques, les ascenseurs et les toilettes accessibles. Au besoin, aider la personne à manipuler les dépliants ou les documents et à atteindre un objet.
4. Demander la permission avant de déplacer l'appareil ou l'accessoire fonctionnel de la personne à moins qu'il s'agisse d'une urgence.

Servir les personnes qui ont un trouble de la parole ou du langage

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se mettre en rapport avec la personne afin de bien comprendre la façon dont ils peuvent l'aider en reconnaissant que cette dernière pourrait mettre plus de temps à communiquer. Poser des questions qui nécessitent des réponses de un ou deux mots et ne pas interrompre quand la personne répond.
2. Demander à la personne si elle a besoin d'aide pour utiliser son appareil ou accessoire fonctionnel et lui fournir l'aide nécessaire. Par exemple, elle pourrait utiliser un stylo et du papier, un ordinateur, un tableau de communication ou un générateur de parole.

Servir les personnes qui ont des personnes de soutien

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Obtenir le consentement de la personne handicapée avant d'entreprendre une conversation qui comporte des renseignements confidentiels.
2. Communiquer directement avec la personne handicapée plutôt qu'avec la personne de soutien.
3. S'assurer que les personnes handicapées ont accès à leur personne de soutien.

4. Comprendre et reconnaître les circonstances qui nécessitent la présence de la personne de soutien pour assurer la santé et la sécurité et communiquer cette nécessité à la personne handicapée.

Servir les personnes qui utilisent des animaux d'assistance

Remarque : Le RCE reconnaît que certains employés peuvent avoir peur des animaux d'assistance ou y être allergiques. Dans de rares circonstances, une personne pourrait avoir une réaction grave ou débilante à un animal, comme une détresse respiratoire. Dans de tels cas, on trouvera un autre moyen de fournir les biens et services à la personne handicapée.

Les membres du personnel du RCE doivent :

1. Se mettre en rapport avec la personne pour bien comprendre à quoi sert l'animal d'assistance, si ce n'est pas déjà indiqué clairement. Par exemple, on peut parfois identifier les animaux d'assistance par leur veste, leur harnais ou leur attelage. On pourrait observer l'animal qui assiste la personne. Cette dernière pourrait avoir une lettre d'un médecin ou d'une infirmière qui indique qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap ou une carte d'identification valide ou un certificat de dressage d'une école reconnue de dressage d'animaux d'assistance. Le cas échéant, le personnel peut demander de voir la documentation.
2. Permettre à la personne handicapée d'être accompagnée de son animal d'assistance dans les aires publiques de l'immeuble et de le garder avec elle, à moins que la loi l'interdise. Le personnel ne devrait pas flatter ni nourrir l'animal d'assistance, ni le distraire autrement. Il incombe à la personne handicapée de s'assurer que son animal d'assistance est en contrôle en tout temps, qu'il se comporte bien, qu'il ne pose aucun risque pour la santé et la sécurité et que ses vaccins sont à jour.
3. Demander à la personne de retirer son animal d'assistance d'une situation où l'animal affiche un comportement perturbateur ou agressif, par exemple s'il grogne ou aboie, cause des dommages à une personne ou à des biens ou est en mauvaise santé.
4. Trouver une autre façon de fournir des services à la personne handicapée dans les cas où la loi interdit l'utilisation de l'animal ou dans les cas où il est nécessaire de retirer l'animal des lieux ou, encore, dans les cas où une autre personne risque d'avoir une réaction grave ou débilante à l'animal, comme une détresse respiratoire.

Processus de rétroaction

Les commentaires sur la façon dont le RCE fournit ses biens et services aux personnes handicapées peuvent se faire en personne, par téléphone, par écrit ou encore par un texte électronique livré par courrier électronique ou par une autre méthode raisonnable. Le

traitement des plaintes se fait conformément à la politique « Traitement des plaintes et des préoccupations des clients » ainsi qu'à la procédure 1.1.26 Traitement des plaintes et des préoccupations des clients.

RESPONSABILISATION

Il incombe à tous les membres du personnel qui communiquent directement avec des personnes handicapées de connaître la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle prise en application de la LAPHO de 2005.

SURVEILLANCE ET ÉVALUATION

La formation relève de la directrice générale du RCE, qui fournira des statistiques sur la conformité en matière de formation conformément aux normes de conformité en vertu de la LAPHO de 2005. La présente procédure et la politique connexe font l'objet d'un examen annuel et sont modifiées au besoin, en fonction des modifications apportées à la loi.

POLITIQUE ET DOCUMENTS CONNEXES

POLITIQUE *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) - Norme pour les services à la clientèle – Servir les personnes handicapées

PROCÉDURE *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) - Norme pour les services à la clientèle – Servir les personnes handicapées

PROCÉDURE *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) – Formation du personnel

POLITIQUE Enregistrement téléphonique et de messagerie vocale standard

PROCÉDURE Avis de perturbation temporaire des services et des installations

POLITIQUE Atteinte à la vie privée

PROCÉDURE Atteinte à la vie privée

Code des droits de la personne de l'Ontario :

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90h19_f.htm

Règlement de l'Ontario 429/07 – Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle :

http://www.e-laws.gov.on.ca/html/regs/french/elaws_regs_070429_f.htm

Ministère des Services sociaux et communautaires : *ON donne accès*

<http://www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/accessibility/index.aspx/compliance>

Ministère des Services sociaux et communautaires : Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

<http://www.mcscs.gov.on.ca/fr/mcscs/programs/accessibility/index.aspx/mcscs/english/pillars/social/odsp>

OHA : www.oha.com

POLITIQUE Traitement des plaintes et des préoccupations des clients

PROCÉDURE Traitement des plaintes et des préoccupations des clients