



Politique et procédures en matière d'accessibilité

CODE DE RÉFÉRENCE :	ADM01-E	STATUT ACTUEL :	Approuvé
DATE D'APPROBATION :	Le 10 juin 2025	PROCHAINE RÉVISION :	Le 10 juin 2027

POLITIQUE

Le Centre de santé communautaire Côte-de-Sable (CSCCS) s'engage à offrir un accès équitable et sans entrave à ses clients, employés, bénévoles, stagiaires et visiteurs en situation de handicap. Il veille à ce que toute personne ayant un handicap ait la possibilité d'accéder aux biens et services et de les utiliser de manière équitable. Ces biens et services seront fournis dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes, pour leur permettre de bénéficier des mêmes services, aux mêmes endroits et de manière semblable aux autres clients du CSCCS, à moins qu'une mesure de rechange soit nécessaire pour en garantir l'accès. Les besoins en accessibilité des personnes en situation de handicap seront pris en compte rapidement.

Cet engagement est conforme à la mission du CSCCS, qui consiste à fournir des services dans un environnement accueillant et bienveillant, en harmonie avec ses valeurs fondamentales d'équité, d'accessibilité, de diversité et de justice pour toutes et tous. Fidèle à ses engagements en matière d'équité en santé, d'équité, diversité et inclusion (EDI), ainsi que de sécurité culturelle, le Centre s'efforcera d'identifier, de prévenir et d'éliminer les obstacles systémiques qui engendrent des inégalités.

Le CSCCS s'engage à respecter, voire surpasser, lorsque possible, les normes établies par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et ses règlements, y compris les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) et les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11). Le Centre élaborera et mettra en œuvre des politiques et des programmes d'accessibilité conformes à ces normes et fondés sur les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances, tels que définis par la Loi. Ces documents seront rédigés, mis à la disposition du public (en format accessible sur demande) et régulièrement actualisés.

Le développement, la mise en œuvre, le suivi et l'amélioration continue des processus et pratiques décrits dans cette politique ont pour but d'identifier, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, tout en respectant les principes fondamentaux de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Le Conseil d'administration et l'équipe de direction du CSCCS ont la responsabilité de rendre des comptes aux employés, aux clients et au gouvernement de l'Ontario en ce qui concerne le respect des exigences de la LAPHO et de sa réglementation.

DÉFINITIONS

- **Aides techniques** : Dispositifs, technologies ou mécanismes permettant à une personne en situation de handicap d'accomplir des tâches quotidiennes comme se déplacer, communiquer ou soulever des objets. Cela inclut, sans s'y limiter : les interprètes qualifiés, les déambulateurs, les systèmes d'écoute assistée, le sous-titrage et les décodeurs pour la télévision, les cassettes vidéo avec sous-titres codés ou ouverts, les téléimprimeurs (TTY/D), les transcriptions, les lecteurs, les textes enregistrés, les documents en braille ou en gros caractères. Tout dispositif ou service similaire permettant de rendre la langue parlée ou auditive accessible est également considéré comme un dispositif d'assistance auxiliaire.
- **Handicap** : Selon la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) :
 - a) toute déficience physique, infirmité, malformation ou difformité causée par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, incluant sans s'y limiter : le diabète, l'épilepsie, une lésion cérébrale, toute forme de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, la cécité ou un trouble visuel, la surdité ou un trouble auditif, le mutisme ou un trouble de la parole, ou une dépendance physique à un chien-guide, un autre animal, un fauteuil roulant ou tout autre appareil de suppléance ou dispositif ;
 - (b) un trouble mental ou un handicap développemental ;
 - (c) un trouble d'apprentissage ou une dysfonction d'un ou de plusieurs processus nécessaires à la compréhension ou à l'utilisation de symboles ou de la langue parlée ;
 - (d) un trouble mental ; ou
 - (e) une blessure ou un handicap pour lequel des prestations ont été demandées ou reçues en vertu du Régime d'assurance établi par la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail (« handicap »).
- **Déficience sensorielle** : Personne ayant une déficience auditive, étant sourde, malvoyante, aveugle et/ou dans l'incapacité physique de parler.
- **Animal d'assistance** : Tel que défini dans la Norme d'accessibilité intégrée (Règlement de l'Ontario 191/11), Partie IV.2, article 80.45 :
 - Un animal est considéré comme un animal d'assistance pour une personne en situation de handicap si :

- i. L'animal peut être facilement identifié comme étant utilisé par une personne en raison de son handicap, notamment par des indicateurs visuels comme un harnais ou un gilet ; ou
 - ii. La personne fournit un document rédigé par un professionnel de la santé réglementé (tel que défini dans les procédures) confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
 - **Animal de soutien émotionnel** : Contrairement à l'animal d'assistance, cet animal n'est pas dressé pour accomplir des tâches spécifiques. Il n'a donc pas le statut d'animal d'assistance en vertu de la LAPHO. Les prestataires de services ne sont pas tenus d'autoriser leur présence dans leurs locaux. (Voir la Politique sur la présence d'animaux au sein du Centre pour plus de renseignements.)
 - **Langue des signes et systèmes gestuels** : Modes de communication visuelle ou tactile permettant d'exprimer des pensées, des idées et des émotions par l'usage de la langue des signes américaine (ASL) ou de gestes manuels avec un vocabulaire défini.
-

PROCÉDURES

Conformément aux valeurs du Centre de santé communautaire Côte-de-Sable (CSCCS), qui prônent un accès gratuit et équitable dans un environnement accueillant et bienveillant, le Centre propose des services intégrés aux personnes en situation de handicap. Le CSCCS est pleinement conscient que l'accès équitable nécessite parfois des traitements différenciés, incluant des services spécialisés ou distincts. Cependant, ces services seront proposés de manière à respecter pleinement la dignité et la participation active des personnes en situation de handicap.

1. Communication et information

Les employés communiqueront avec les personnes en situation de handicap en tenant compte de leurs capacités et besoins spécifiques.

a. Informations relatives à la sécurité publique

Les informations concernant les procédures et plans d'évacuation, ainsi que toute autre information importante sur la sécurité publique, seront mises à la disposition du public. Le Centre s'engage à fournir ces renseignements dans un format accessible ou avec les moyens de communication appropriés, dans les meilleurs délais et sur simple demande.

b. Avis de perturbation temporaire des services

Le CSCCS informera les clients en situation de handicap de toute interruption affectant les services, en précisant les raisons de cette interruption, la durée prévue ainsi que les solutions de rechange disponibles, le cas échéant. En cas d'interruption non planifiée, l'avis sera communiqué dans les plus brefs délais.

c. Informations et documentation relatives au service à la clientèle accessible

Le CSCCS documentera ses politiques, pratiques et procédures conformément aux exigences de la LAPHO. Le public sera informé de la disponibilité de ces documents, qui seront accessibles sous divers formats sur le site web du Centre.

Les documents et supports publics – y compris les brochures, les affiches et les visuels pour les réseaux sociaux – seront disponibles en gros caractères ou en format électronique sur demande. D'autres formats pourront être proposés pour certains documents spécifiques.

2. Environnement physique

Le CSCCS s'assurera de préserver l'accessibilité des entrées, des couloirs, des installations sanitaires, des éléments de signalisation et des issues de secours, conformément au Code du bâtiment de l'Ontario et à la norme CSA B651. Le Comité mixte de santé et de sécurité intégrera des vérifications de l'environnement bâti dans ses inspections mensuelles et signalera toute déficience à la gestion immobilière afin que des mesures correctives soient prises.

Processus de rétroaction

Le CSCCS est à l'écoute des commentaires et met à disposition de tous les clients les moyens pour en faire part. Les retours peuvent être transmis selon différentes modalités. Un soutien est offert pour aider tous les clients, y compris les personnes en situation de handicap, à formuler leurs commentaires. Le personnel est disponible sur demande pour accompagner les individus dans cette démarche.

- Des formulaires papier de rétroaction pour les clients et la communauté sont disponibles dans toutes les zones d'accueil, en formats accessibles sur demande.
- Une version numérique du formulaire est accessible via le [site web du CSCCS](#).
- Certains réseaux sociaux peuvent permettre de laisser des commentaires. Leur modération est encadrée par la politique et les procédures relatives aux réseaux sociaux du Centre.
- Certains services spécialisés peuvent utiliser des outils de rétroaction spécifiques (par exemple, sondages, comités consultatifs de clients).
- Les commentaires reçus verbalement, sur papier, par courriel ou via les réseaux sociaux sont consignés par l'employé qui les reçoit, au moyen du Formulaire de signalement d'incidents et de

rétroaction du CSCCS. Ils sont par la suite transmis au service concerné. Le suivi et le traitement de ces retours s'effectuent conformément à la politique en vigueur.

3. Soutien lors de l'accès aux services

a. Animaux d'assistance

Le CSCCS reconnaît l'importance des animaux d'assistance pour les personnes en situation de handicap et les accueille dans ses locaux où les services sont offerts. Le Centre déploiera tous les efforts nécessaires pour accommoder les clients accompagnés d'un animal d'assistance, leur assurant un accès équitable aux services.

Comme indiqué dans la définition ci-dessus, selon la Norme d'accessibilité intégrée (Règlement de l'Ontario 191/11), Partie IV.2, article 80.45 (4)(b), un moyen d'identifier un animal d'assistance est la présentation par la personne d'un document rédigé par un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap. Parmi ces professionnels figurent notamment :

- (i) Un membre de l'Ordre des audiologistes et orthophonistes de l'Ontario.
- (ii) Un membre de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario.
- (iii) Un membre de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario.
- (iv) Un membre de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario.
- (v) Un membre de l'Ordre des optométristes de l'Ontario.
- (vi) Un membre de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario.
- (vii) Un membre de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario.
- (viii) Un membre de l'Ordre des psychologues de l'Ontario.
- (ix) Un membre de l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

Les personnes en situation de handicap accompagnées d'un animal d'assistance sont autorisées à accéder aux locaux du CSCCS et à garder leur animal avec elles dans les espaces accessibles au public ou à des tiers, sauf si la loi interdit la présence de l'animal, notamment dans les aires de préparation des repas. Dans ces cas, le CSCCS s'engage à déployer des efforts raisonnables pour accommoder la personne, par exemple en offrant les services dans un espace où la présence de l'animal est permise.

- **Identification des animaux d'assistance** – Plusieurs moyens permettent aux employés du CSCCS de reconnaître un animal d'assistance :
 - l'animal peut porter un gilet, un harnais ou des sacs indiquant qu'il s'agit d'un animal d'assistance,

- la personne peut présenter une lettre émise par un membre de l'un des ordres professionnels mentionnés ci-dessus,
- la personne peut également présenter une carte d'identification valide ou un certificat de formation provenant d'un établissement reconnu de dressage d'animaux d'assistance, attestant que l'animal a été formé à cet effet.

- **Responsabilités des propriétaires d'animaux d'assistance**

Il incombe à la personne en situation de handicap de s'assurer que :

- l'animal d'assistance est en tout temps maîtrisé et bien dressé,
- l'animal d'assistance ne présente aucun risque pour la santé ou la sécurité,
- les vaccins de l'animal d'assistance sont à jour.

Certaines zones du CSCCS peuvent être inaccessibles aux animaux d'assistance pour des raisons de santé, de sécurité ou de réglementation. Par exemple, le Règlement de l'Ontario 562, en vertu de la Loi sur la protection et la promotion de la santé, interdit la présence d'animaux dans les aires où les aliments sont préparés, manipulés, servis, exposés, entreposés, vendus ou proposés à la vente. Par conséquent, tous les animaux, y compris les chiens d'assistance, ne sont pas autorisés dans les cuisines et autres aires de préparation des repas.

Il convient de souligner que les allergies courantes ou la peur des animaux ne sont pas considérées comme des handicaps. Conformément à son engagement envers l'inclusion, et en tant qu'établissement de santé, le CSCCS déploiera les efforts nécessaires pour accommoder les personnes présentant de telles sensibilités ou appréhensions.

b. Personnes de soutien

Le CSCCS accueille les personnes en situation de handicap, ainsi que leurs personnes de soutien, qui les accompagnent dans la communication, les déplacements, les soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès aux biens et services. Dans la majorité des cas, le CSCCS n'exige aucun frais pour les services qu'il propose. Toutefois, si des frais d'admission s'appliquent à certains programmes ou services, ils seront annulés pour les personnes de soutien, ou un préavis sera donné si ces dernières doivent s'en acquitter.

c. Technologie d'assistance

Le CSCCS met à disposition une vaste gamme d'outils, d'équipements et de systèmes d'assistance pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap et déploiera tout effort raisonnable pour leur permettre d'accéder à ses services. Le Centre reconnaît également que l'accessibilité peut être assurée par divers moyens.

4. Formation du personnel

Le CSCCS veillera à ce que tous les employés et stagiaires reçoivent, dès leur orientation, la formation obligatoire relative à la LAPHO.

Le module d'apprentissage en ligne « Norme de service à la clientèle » proposé par AccessForward (<https://accessforward.ca/customer-service-standard-training/>) et la présentation PowerPoint sur le RAI (Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées) (<https://www.shchc.ca/hr-central/welcome-new-employees/iasr>) feront partie du processus d'orientation des ressources humaines pour tous les nouveaux employés. La formation sera assurée par l'agent des ressources humaines, qui dispose des outils nécessaires (bureau et ordinateur portable doté du module d'apprentissage en ligne).

5. Services virtuels et à distance

Lorsque des services sont fournis par téléphone, visioconférence ou d'autres moyens électroniques, le CSCCS s'engage à : (a) garantir la compatibilité des plateformes avec les lecteurs d'écran et les sous-titres codés ; (b) informer les participants au moment de la prise de rendez-vous de la possibilité de demander une interprétation en langue des signes américaine (ASL) ou un sous-titrage en temps réel, si nécessaire ; et (c) veiller à recueillir un consentement éclairé et à rendre les documents diffusés en ligne disponibles en formats alternatifs.

6. Services pour les clients ayant une déficience sensorielle

Le Centre assurera la mise à jour continue d'une liste de fournisseurs approuvés pour répondre efficacement aux besoins en interprétation en ASL ainsi qu'en traduction.

7. Responsabilité

Le Centre s'engage à élaborer, mettre en œuvre, maintenir et documenter un plan pluriannuel d'accessibilité, qui exposera les stratégies visant à prévenir et éliminer les obstacles, tout en répondant aux exigences de la LAPHO et ses règlements. Ce plan sera publié sur le [site web du Centre](#) et disponible en format accessible sur demande. Il sera mis à jour tous les cinq ans. Les personnes en situation de handicap ainsi que les défenseurs de l'accessibilité seront invités à participer à l'élaboration, au suivi et à la révision de cette politique et du plan pluriannuel d'accessibilité.

8. Efforts raisonnables

Le CSCCS déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. Le Centre définit un effort raisonnable comme la prestation du meilleur service possible dans le contexte des ressources disponibles, en équilibrant les besoins des personnes en situation de handicap avec ceux d'autres personnes susceptibles de rencontrer des obstacles à l'accessibilité, de la communauté dans son ensemble, ainsi que de la santé et de la sécurité des prestataires de services du CSCCS.

CONFORMITÉ ET RÉVISION

Tous les employés du CSCCS doivent se conformer à cette politique. Cette politique et ses procédures feront l'objet d'une révision tous les deux ans, ou quand le besoin s'impose, afin de refléter les changements dans les directives gouvernementales ou celles des bailleurs de fonds, les commentaires des clients ou les besoins opérationnels.

DOCUMENTS ET POLITIQUES CONNEXES

Législation :

- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, [L.O. 2005, Chapitre 11](#)
 - Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, [Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées](#)
 - Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, [Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle](#)
 - [CSA B651](#) – Normes fédérales d'accessibilité
 - Code des droits de la personne, [L.R.O. 1990, Chapitre H.19](#)
-