

SECTION Manuel des opérations Directives & Politiques	SUJET Politique sur l'offre des biens et services à des personnes handicapées 2023	PAGE 1 de 5			
		ADOPTÉE:	JOUR 20	MOIS 09	ANNÉE 2010
P:\1 - OPERATION MANUAL\Providing Goods & Services to People with Disabilities Policy 2023.docx		RÉVISÉE:	14 16	03 10	2017 2023

1. NORME

1.1. Dans le cadre de sa mission, Intégration communautaire s'efforce, en tout temps, d'offrir des services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. L'agence s'engage aussi à fournir aux personnes handicapées un accès équitable à ses services et à leur permettre de bénéficier, à part égale, des mêmes services, dans un même lieu et d'une façon similaire aux autres personnes.

2. BUT

2.1. Le but de cette politique est de se confirmer avec la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, le Code des droits de la personne de l'Ontario et toutes autres exigences législatives.

2.2. Cette politique s'applique à tous les employés, le personnel de l'agence, les bénévoles, les placements étudiants, les entrepreneurs, les consultants et les membres du conseil d'administration.

2.3. Cette politique s'applique à tous employés d'Intégration communautaire Glengarry. Cette politique s'applique non seulement durant les heures de travail mais aussi à toutes les activités à l'intérieur ou à l'extérieur des locaux de l'agence qui pourraient être liés raisonnablement avec le lieu de travail (ex. événements sociaux).

3. DÉFINITIONS

3.1. **Accessibilité** : possibilité pour une personne ayant un handicap d'obtenir, utiliser et bénéficier des biens et services.

3.2. **Communication** : processus ou la méthode utilisée pour transmettre les informations d'une personne à l'autre.

3.3. **Appareils ou accessoires fonctionnels** : services d'assistance tels que des aides à la communication, aide cognitive, aide à la mobilité personnelle et aide médicale (ex : cannes, béquilles, fauteuils roulants, appareils auditifs, ustensiles pour manger adaptés, etc.)

3.4. **Handicap** tel que défini par le Code des Droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario est :

3.4.1. 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;

SECTION Manuel des opérations Directives & Politiques	SUJET Politique sur l'offre des biens et services à des personnes handicapées 2023	PAGE	2 de 5		
		ADOPTÉE:	JOUR 20	MOIS 09	ANNÉE 2010
P:\1 - OPERATION MANUAL\Providing Goods & Services to People with Disabilities Policy 2023.docx		RÉVISÉE:	14 16	03 10	2017 2023

- 3.4.2. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 3.4.3. 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;
- 3.4.4. un trouble mental; ou
- 3.4.5. 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. («disability»)
- 3.4.6. Pour l'application de la présente politique seulement, "**Employés**" désigne toute personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers au nom de l'agence en tant qu'employé, bénévole ou autrement.
- 3.4.7. Une "**Personne de soutien**" est toute personne, qu'il s'agisse d'un professionnel payé, bénévole, membre de la famille ou un ami, qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, et pour faciliter ses accès à des biens ou services.
- 3.4.7.1. "**Les animaux d'assistance**" sont des animaux ayant suivi un dressage individuel pour travailler ou accomplir des tâches pour une personne handicapée. La communauté internationale d'animaux d'assistance a établi trois types d'animaux d'assistance:
- 3.4.7.2. Chien guide – pour guider une personne aveugle
- 3.4.7.3. Animal d'assistance pour l'audition – pour alerter une personne sourde aux sons
- 3.4.7.4. Animal d'assistance – pour accomplir des tâches pour des personnes avec des handicaps autres que la cécité ou la surdité.

4. PROCÉDURE: OFFRE DES BIENS ET SERVICES À DES PERSONNES HANDICAPÉES

Intégration communautaire Glengarry s'engage à l'excellence dans les services offerts à tous incluant les personnes avec un handicap. L'agence continuera à veiller sur l'impact qu'aurait sur les personnes avec un handicap la révision de cette politique, la planification de nouvelles initiatives, l'achat d'équipement, l'avancement technologique ou lors des réparations et rénovations de ses installations. Les employés doivent informer leur gérant de tout obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, physique, technique ou de communication, de politique ou pratique qui semble être un obstacle pour une personne avec un handicap. Les politiques qui ne respectent pas la dignité et l'autonomie des personnes ayant un handicap seront modifiées ou retirées. Nous assumerons nos fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

SECTION Manuel des opérations Directives & Politiques	SUJET Politique sur l'offre des biens et services à des personnes handicapées 2023	PAGE	3 de 5		
		ADOPTÉE:	JOUR 20	MOIS 09	ANNÉE 2010
P:\1 - OPERATION MANUAL\Providing Goods & Services to People with Disabilities Policy 2023.docx		RÉVISÉE:	14 16	03 10	2017 2023

4.1. Communication

Intégration communautaire Glengarry communiquera avec les personnes handicapées en se servant de moyens adaptés à leurs besoins particuliers. Nous nous engageons à fournir un service téléphonique pleinement accessible aux personnes qui reçoivent des services. Si la communication par téléphone n'est pas appropriée ou possible pour les besoins de la personne, nous proposerons de communiquer en utilisant par exemple le courriel ou autrement. Le matériel imprimé accessible sera fourni à toutes les personnes qui reçoivent des services qui en ont besoin et, sur demande, différents formats seront disponibles, par exemple, taille et police de caractères seront modifiés, pdf, documents en Word, etc. L'agence répondra par téléphone, email ou en personne à toute question provenant des personnes qui reçoivent des services concernant le matériel imprimé.

4.2. Appareils d'assistance

Intégration communautaire Glengarry s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir et utiliser nos biens et services et en tirer profit. Nous nous assurons que le personnel reçoive une formation sur l'utilisation des divers appareils fonctionnels dont peuvent se servir les personnes handicapées lorsqu'elles accèdent à nos biens et services.

4.3. Animaux d'assistance

Les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance sont les bienvenues dans les locaux de notre agence ouverts au public et autres tiers. Dans les cas où une autre loi interdit la présence d'animaux d'assistance sur les lieux ou que l'animal pourrait représenter un danger, l'agence offrira une autre façon d'accéder à ses biens, services ou installations. La personne doit donner des soins et contrôler l'animal en tout temps. Nous nous assurons aussi que le personnel, les bénévoles et toute autre personne en contact avec le public a reçu une formation appropriée sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

4.4. Personne de soutien

L'agence accueille et reconnaît l'importance d'une personne de soutien pour les personnes handicapées. En aucun cas une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien se verra refuser l'accès de sa personne de soutien dans nos locaux.

4.5. Avis d'interruption temporaire

Intégration communautaire Glengarry informera les personnes qui reçoivent des services si elle prévoit une interruption de services ou si une interruption de services inattendue survient dans les installations généralement utilisées par les personnes handicapées. Cet avis sera

SECTION Manuel des opérations Directives & Politiques	SUJET Politique sur l'offre des biens et services à des personnes handicapées 2023	PAGE	4 de 5		
		ADOPTÉE:	JOUR 20	MOIS 09	ANNÉE 2010
P:\1 - OPERATION MANUAL\Providing Goods & Services to People with Disabilities Policy 2023.docx		RÉVISÉE:	14 16	03 10	2017 2023

placé de manière bien visible dans les locaux physiques de l'agence (i.e. portes d'entrée), affiché sur le site Web ou par tout autre moyen acceptable compte tenu des circonstances. L'avis doit inclure:

- 4.5.1. le motif de l'interruption de services,
- 4.5.2. la durée éventuelle prévue,
- 4.5.3. les services ou installations de remplacement si disponibles

5. FORMATION

- 5.1. Intégration communautaire Glengarry s'assurera que tous les employés ou les personnes en contact avec le public ou d'autres tiers pour le compte de l'agence reçoivent une formation afin qu'ils comprennent ces politiques et procédures, incluant:
- 5.1.1. La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.
 - 5.1.2. Le Règlement de l'Ontario 429/07: Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
 - 5.1.3. La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes avec divers types d'handicaps
 - 5.1.4. La façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils d'assistance ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
 - 5.1.5. Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens et services d'Intégration communautaire Glengarry
 - 5.1.6. Les politiques, pratiques et procédures d'Intégration communautaire Glengarry concernant la Norme pour les services à la clientèle
- 5.2. La formation sera complétée dès que possible et durant le processus d'orientation pour les nouveaux employés et les bénévoles.
- 5.3. Une formation sera fournie sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à cette politique ou aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées
- 5.4. Les ressources humaines tiendront un dossier avec la date de la formation fournie aux employés.

6. PROCESSUS DE RÉTROACTION/COMMENTAIRES/PLAINTES

- 6.1. Dans le cadre de l'offre de ses services aux personnes handicapées, le but ultime d'intégration communautaire Glengarry est de répondre et de dépasser les attentes des intervenants. Les commentaires concernant nos services sont encouragés et sont considérés très importants pour mesurer si les objectifs ont été atteints.

SECTION Manuel des opérations Directives & Politiques	SUJET Politique sur l'offre des biens et services à des personnes handicapées 2023	PAGE	5 de 5		
		ADOPTÉE:	JOUR 20	MOIS 09	ANNÉE 2010
P:\1 - OPERATION MANUAL\Providing Goods & Services to People with Disabilities Policy 2023.docx		RÉVISÉE:	14 16	03 10	2017 2023

6.2. Le processus de rétroaction permet aux intéressés de communiquer leurs observations au sujet de la façon dont Intégration communautaire Glengarry fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées. Les observations peuvent être communiquées en les faisant part à un employé, en personne, par téléphone, par écrit, par e-mail, par texte électronique ou par le site web de l'agence. Les observations reçues par un employé (qui n'est pas dans la gestion/administration) doivent être soumises à son supérieur hiérarchique.

6.3. Les questions, préoccupations ou plaintes de la part des employés concernant l'accès aux lieux de travail doivent être apportées au supérieur hiérarchique. Les questions, préoccupations ou plaintes provenant du public seront prises en considération par le directeur exécutif ou son représentant.

7. PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

Le but du plan d'accessibilité pluriannuel est d'identifier et d'aborder les obstacles d'accès dans la communauté et dans les lieux appartenant/loués/opérés par Intégration communautaire Glengarry. L'agence s'engage à identifier et supprimer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées et qui limitent l'accès à la communauté et à nos locaux. Le plan, révisé annuellement par l'équipe de gestion et le comité mixte sur la santé et sécurité au travail, détermine les points suivants :

- 7.1. Les mesures prises par l'agence pour prévenir et supprimer les obstacles durant la dernière année.
- 7.2. Les obstacles identifiés pour lesquels l'agence a l'intention de remédier ainsi que de nouveaux portés à leur intention et
- 7.3. Les obstacles identifiés mais que l'agence n'est pas en mesure de remédier pour le moment

8. COMMUNICATION ET AVIS DE DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS CONFORMÉMENT À LAPHO

- 8.1. Tous les employés doivent suivre le processus d'approbation et de distribution des politiques en confirmant sur ADP qu'ils ont bien lu et comprennent cette politique.
- 8.2. Les nouveaux employés seront informés au sujet de cette politique durant le processus d'orientation
- 8.3. Le public pourra consulter cette politique et le plan d'accessibilité pluriannuel sur le site web de l'agence. Des copies seront disponibles sur demande.



Danielle Duranceau
Directrice exécutive