

POLITIQUE ET PROCÉDURE – Titre : Accessibilité pour les services à la clientèle – Fourniture de biens et de services, y compris l'utilisation d'appareils fonctionnels	
Catégorie : Ressources humaines, développement organisationnel et équité	
Sous-catégorie : Accessibilité	Version n° 2
Approbation : Vice-présidente, Ressources humaines, développement organisationnel et équité	Responsable : Directrice, Ressources humaines et développement organisationnel
Date d'approbation : 01/26/2023	Date du prochain examen : 01/26/2026

Toute copie imprimée du présent document est non contrôlée. Vous trouverez la plus récente version dans PolicyTech.

1.0 Objectif

Décrivez brièvement l'objectif général de la politique, c.-à-d., quels sont les résultats visés par la politique?

Les présentes pratiques et procédures ont été établies pour assurer le respect des exigences énoncées dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07) (Fourniture de biens et de services, y compris l'utilisation d'appareils fonctionnels) et les Normes d'accessibilité intégrées (Règlement de l'Ontario 191/11).

2.0 Portée

Décrivez brièvement les personnes ou groupes particuliers et les points spécifiques visés par la politique. Au besoin, précisez les exceptions pour mieux définir la portée.

Les présentes pratiques et procédures s'appliquent lorsque des personnes handicapées ont besoin d'aide pour accéder aux biens et aux services offerts par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant. À ce titre, la personne pourrait utiliser son propre appareil fonctionnel ainsi que ceux qui sont fournis par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant, ou toute autre forme d'aide raisonnable offerte.

3.0 Définitions

Définissez les termes clés utilisés.

Personne de soutien : Une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins à la personne, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou des services.

4.0 Énoncé(s) de politique

Ces énoncés précisent les normes ou principes généraux relatifs à la conformité, aux mesures ou aux comportements attendus.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant a mis en place des pratiques et des procédures pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à ses services.

5.0 Procédures et responsabilités

Décrivez brièvement les mesures et responsabilités ainsi que les personnes responsables de prendre des mesures visant à assurer la conformité à la politique.

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant s'engage à déployer des efforts raisonnables en matière d'adaptation pour les personnes handicapées conformément aux principes suivants :

- Dignité
- Autonomie
- Intégration, sauf lorsque d'autres mesures sont nécessaires pour répondre aux besoins des personnes handicapées
- Possibilités égales – art. 3(2), Règlement de l'Ontario 429/07 (des exigences sont requises)

Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant a mis en place des pratiques et des procédures pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à ses services.

Lors de toute communication avec une personne handicapée, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant veillera à tenir compte de son handicap et les employés sauront comment interagir avec des personnes qui ont besoin d'une personne de soutien, d'un animal d'assistance et d'appareils fonctionnels.

Mesures d'adaptation pour les clients handicapés

Dans la majorité des cas, le client doit présenter une demande d'adaptation aux employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant, qui pourrait inclure le besoin d'utiliser un appareil fonctionnel. Les employés seront heureux de travailler avec le client pour offrir une forme d'aide appropriée.

Lorsque les employés sont conscients qu'une personne handicapée a besoin d'assistance pour accéder à des biens ou à des services, ils fourniront des renseignements au sujet des mesures d'adaptation ou des appareils fonctionnels que Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant offre aux personnes handicapées.

Processus non officiel d'adaptation

Souvent, les employés peuvent fournir rapidement une forme d'adaptation simple ou non officielle. Par exemple, un employé peut offrir de remplir un formulaire pour une personne qui a de la difficulté à tenir un stylo.

Processus officiel d'adaptation

Les employés suivront des processus officiels d'adaptation lorsqu'une adaptation ne peut pas être facilement approuvée ou fournie, ou lorsque le besoin n'est pas évident et qu'il faut mener une évaluation ou une enquête, ou lorsque l'adaptation doit être organisée à l'avance, comme pour des services d'interprétation gestuelle.

Dans de telles situations, les employés rempliront le formulaire approprié de demande d'adaptation officielle.

(Les employés de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant doivent suivre les processus existants en matière d'adaptation pour les clients.)

Responsabilités des gestionnaires

Les gestionnaires ou personnes désignées assureront ce qui suit :

- Approuver, refuser ou effectuer des recherches en vue d'approuver la demande d'adaptation.
- Faire en sorte que l'adaptation soit organisée pour le client.
- Tenir le client au courant de l'état de sa demande en temps opportun.

Utilisation d'appareils fonctionnels par des personnes handicapées

Les clients qui ont besoin d'utiliser un appareil fonctionnel pourront garder ce dernier avec eux lorsqu'ils accèdent aux biens et aux services offerts par Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant, sauf si cela représente un risque pour la santé et la sécurité du client ou d'autres personnes ou s'il existe un risque de dommages corporels ou matériels.

Tout client qui utilise un appareil fonctionnel doit s'en servir d'une façon contrôlée en tout temps.

Si le client ne peut pas garder l'appareil avec lui, ou si l'utilisation de l'appareil n'est pas permise, Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant veillera à ce que d'autres mesures d'adaptation soient offertes au client.

Différends relatifs à l'utilisation d'appareils fonctionnels ou aux décisions concernant l'adaptation

Lorsque les employés et les clients ne peuvent pas s'entendre sur l'utilisation d'appareils fonctionnels ou sur une décision concernant l'adaptation, les employés suivront le processus applicable pour les plaintes et la rétroaction.

Entreposage et transmission de dossiers d'adaptation

Tout formulaire de demande d'adaptation qui contient des renseignements sur un client particulier ou un autre client sera assujéti aux restrictions relatives à la confidentialité décrites dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé*.

Les agents et autres personnes ou organismes qui fournissent des services au nom de Services de soutien à domicile et en milieu communautaire de Hamilton Niagara Haldimand Brant respecteront les présentes pratiques et procédures.

6.0 Outils et documents à l'appui

Indiquez les outils que le personnel peut utiliser pour mettre en œuvre la procédure.

Politiques et procédures connexes :

- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant les avis de perturbation temporaire des services et des installations](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant l'utilisation d'animaux d'assistance par les personnes handicapées](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant les commentaires et les plaintes](#)
- [Accessibilité pour les services à la clientèle – Procédure concernant l'utilisation de personnes de soutien par les personnes handicapées](#)

Outils de travail et formulaires :

Sans objet

Autres documents à l'appui :

Sans objet

7.0 Lois connexes et autres documents de référence

Indiquez les documents législatifs (c.-à-d. lois, règlements et normes), les politiques gouvernementales ainsi que les politiques des ordres professionnels, procédures, formulaires, modèles, lignes directrices ou mandats de comités connexes qui constituent ensemble une série de documents de référence ou un cadre pour la question particulière en matière de politique.

Ressources et liens externes :

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Règlement de l'Ontario 429/07 – Normes pour les services à la clientèle (Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario)

Remplace ce qui suit : Sans objet

