

Titre : Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle	Numéro de politique : HR-0001.05
	Domaine d'action : RESSOURCES HUMAINES
Approbation par : DIRECTION DU SERVICE RH	Date d'effet : 1^{er} mars 2012

I. Objet

Énoncer la position et les procédures de l'ORMR pour ce qui est de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès à l'organisme.

II. Définitions

Contexte

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une loi provinciale ayant pour objet l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

Pris en application de la LAPHO, le Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle » est entré en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Ce Règlement établit des normes d'accessibilité spécifiques aux services à la clientèle pour les organisations du secteur public et les autres personnes ou organisations qui fournissent des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers.

Principes généraux

L'ORMR fera tout son possible pour veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux qui suivent, tels que décrits dans la LAPHO :

- **La dignité** – Les biens et services sont fournis d'une manière qui respecte les personnes handicapées et n'amoindrit pas l'importance de la personne.
- **L'autonomie** – Tenir compte du handicap d'une personne signifie respecter son droit d'agir par elle-même et de choisir la façon dont elle souhaite recevoir les biens et services.
- **L'intégration** – Les personnes handicapées peuvent accéder à l'intégralité des biens et services. Des formats de remplacement et des approches souples pourraient être requis. Cela passe par l'inclusivité et la pleine participation.

- **L'égalité des chances** – Les personnes handicapées sont servies de sorte que leurs possibilités d'accès aux biens et services sont les mêmes que celles offertes aux autres clients.

Volets de la politique

La LAPHO et son Règlement d'application imposent le respect d'une norme juridique minimale en ce qui concerne la conception des programmes et la prestation des services à l'intention des personnes handicapées. Sont abordés :

- la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées;
- le recours à des appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées;
- le recours à des animaux d'assistance par les personnes handicapées;
- le recours à des personnes de soutien par les personnes handicapées;
- les avis de perturbation temporaire affectant les services et installations;
- la formation;
- les observations de la clientèle concernant la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées;
- les avis concernant la disponibilité et le format des documents.

III. Textes législatifs de référence

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
Code des droits de la personne de l'Ontario

IV. Politique

La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'ORMR reflète les politiques, pratiques et procédures ayant trait à la fourniture de biens et de services à ses clients, y compris ceux d'entre eux qui sont handicapés. Elle s'applique aux membres du public, aux exploitants et au personnel des maisons de retraite, aux résidents et à leurs familles ainsi qu'aux personnes traitant avec l'ORMR.

V. Procédures

Le modèle de prestation des services aux personnes handicapées de l'ORMR aborde les volets suivants :

1. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

L'ORMR a pour but de dépasser les attentes des personnes qu'il sert, y compris les personnes handicapées. L'ORMR formera son personnel et les autres personnes qui agissent pour son compte et communiquent avec les clients à la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

En vue de garantir les meilleurs services à la clientèle possible, l'ORMR préconise un dialogue ouvert. Les personnes handicapées doivent exposer à l'ORMR leurs besoins (aide, mesures d'adaptation) si la façon dont l'ORMR peut y répondre ne leur apparaît pas immédiatement.

2. Recours à des appareils ou accessoires fonctionnels, à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien

2.1. Appareils ou accessoires fonctionnels – L'ORMR accueillera les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir l'accès à ses biens et services, pour les utiliser ou pour en tirer profit. Tout appareil ou accessoire utilisé pour aider les personnes handicapées à accomplir des activités ou à accéder aux biens et services offerts par l'ORMR est un appareil ou accessoire fonctionnel.

L'ORMR autorisera les personnes handicapées à obtenir l'accès aux biens ou aux services, à les utiliser ou à en tirer profit en utilisant leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels. Des exceptions pourront être faites dans les situations où l'ORMR aura jugé que l'appareil ou accessoire fonctionnel est susceptible de présenter un risque pour la santé et la sécurité d'une personne handicapée ou d'autres personnes présentes sur les lieux. Dans pareilles situations, si l'accès d'une personne handicapée aux biens ou services est entravé, l'ORMR proposera dans la mesure du possible des mesures d'adaptation de remplacement.

Il incombe à la personne handicapée de veiller à ce que son appareil ou accessoire fonctionnel fonctionne à tout moment de manière sécuritaire et maîtrisée.

2.2. Animaux d'assistance – L'ORMR facilitera l'accès des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance aux zones de ses locaux accueillant du public et d'autres tiers, à moins que la loi ne l'exclue par ailleurs. L'ORMR formera

son personnel à la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Dans les rares occasions où un animal d'assistance se verrait interdire l'accès à une installation ou à une salle de réunion, l'ORMR suggèrera des solutions de remplacement adaptées. Ces dernières pourront notamment consister à proposer d'autres modes de réunion (p. ex. la téléconférence si les moyens techniques le permettent), à fournir les biens/services à un autre moment ou à un autre endroit, etc.

- 2.3. Personnes de soutien** – L'ORMR accueille les personnes handicapées accompagnées de personnes de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien peut entrer dans les lieux accueillant du public et d'autres tiers en compagnie de sa personne de soutien. L'ORMR n'empêchera jamais une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à cette dernière pendant qu'elle se trouve dans ses locaux.

S'il y a un droit à acquitter pour participer à un événement de l'ORMR, ce dernier autorisera la personne de soutien à entrer gratuitement. Cependant, les autres services tels que la restauration, le logement, etc. seront à la charge de la personne de soutien.

Le nombre de places disponibles lors des événements organisés par l'ORMR est susceptible d'être limité. Pour s'assurer qu'ils pourront être accueillis, les clients doivent avertir et/ou fournir des documents indiquant qu'ils auront besoin de l'aide d'une personne de soutien.

3. Avis de perturbation temporaire

L'ORMR avisera les clients en cas de perturbation prévue ou inattendue affectant les installations ou services dont se servent normalement les personnes handicapées. Cet avis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement, le cas échéant.

L'avis sera placé dans toutes les entrées publiques et sur tous les comptoirs de services des locaux de l'ORMR.

S'il s'agit d'une perturbation à long terme, une annonce accessible au public sera faite pour informer tous les clients du lieu et de la durée de la perturbation ainsi que des solutions de remplacement.

4. Formation du personnel

L'ORMR dispensera une formation continue sur les services à la clientèle à l'ensemble de ses employés et bénévoles, à toutes les autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers pour son compte, ainsi qu'à toutes les personnes qui prennent part à l'élaboration ou l'approbation des politiques, pratiques et procédures liées aux services à la clientèle.

L'ORMR fera suivre une formation aux membres du personnel lorsqu'ils commenceront à travailler pour l'ORMR. La formation inclura :

- les objets de la LAPHO et les exigences de la Norme pour les services à la clientèle;
- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps, y compris celles qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- des renseignements visant à familiariser les employés avec les appareils ou accessoires fonctionnels personnels, y compris les fauteuils roulants, les lecteurs d'écran et les appareils d'écoute, entre autres;
- des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux biens et services de l'ORMR;
- les politiques, pratiques et procédures de l'ORMR liées à la Norme pour les services à la clientèle.

En outre, l'ORMR informera son personnel de toute modification apportée à ses politiques, pratiques et procédures, et lui fera suivre la formation complémentaire correspondante.

5. Observations et questions concernant la Politique

En matière de services à la clientèle, l'ORMR a pour but ultime de répondre aux attentes des clients handicapés, voire de les dépasser. Les observations relatives à la fourniture par l'ORMR de biens et de services aux personnes handicapées ou les questions concernant la Politique peuvent être communiquées à l'ORMR :

par téléphone : 1 855 ASK-RHRA (1 855 275-7471)
par courriel : info@rhra.ca
par courrier postal : À l'attention de la direction des ressources
humaines
Office de réglementation des maisons de retraite
55, rue York, Bureau 700
Toronto (Ontario) M5J 1R7

L'ORMR utilisera les observations qu'elle recevra pour améliorer ses services à la clientèle et pour parvenir à l'excellence en matière de services aux clients handicapés.

Les clients peuvent s'attendre à recevoir la réponse à leurs questions concernant la Politique dans les dix jours ouvrables à compter de leur réception, dans le format employé pour la demande de renseignements.

6. Disponibilité et format des documents

L'ORMR rendra disponibles, sur demande et conformément aux lois applicables sur la protection de la vie privée, tous les documents exigés par le Règlement, y compris la Politique, les avis de perturbation temporaire, les registres de formation et les processus de rétroaction par écrit. Lorsqu'il mettra ces documents à la disposition d'une personne handicapée, l'ORMR s'efforcera de les fournir, ou les renseignements qu'ils renferment, dans un format qui tient compte du handicap de la personne.

7. Modifications des Politiques, y compris la présente

L'ORMR tient à élaborer et à mettre à jour des politiques relatives aux services à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Toute politique ne respectant ni ne favorisant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

VI. Documents d'appui et de référence

Document « AODA Audit » (vérification de la conformité à la LAPHO)

Suivi des versions du document				
N° de politique	Date d'approbation	Date de révision	Auteur(s)	Description des changements
HR-0001.05	1 ^{er} mars 2012	3 décembre 2018		Changement d'adresse
HR-0001.05	1 ^{er} mars 2012	8 juin 2021		Ajout de la partie « Modifications des Politiques, y compris la présente »
HR-0001.05	1 ^{er} mars 2012	3 septembre 2024		Révision de mise en conformité avec le Code de l'ORMR sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée