



<b>Politique :</b>	<b>Conformité du RTE en matière de la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i></b>		
<b>Section de politique :</b>	<b>Accessibilité</b>	<b>Date d'approbation :</b>	<b>Le 21 mars 2017</b>
<b>Approbation :</b>	<b>Présidence- direction générale</b>	<b>Date de réexamen, de révision :</b>	

<b>Justification</b>	<p>Le Réseau de traitement des enfants de Simcoe York (RTE) est obligé de respecter les exigences des <i>Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle</i>, Règlement de l'Ontario 429/07 et des <i>Normes d'accessibilité intégrées</i>, Règlement de l'Ontario 191/11, énoncés dans la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO).</p> <p>La présente politique et procédure précise les exigences du RTE de se conformer à la LAPHO.</p>
<b>Application</b>	<p>La présente politique et procédure s'applique à tout employé, bénévole et membre du conseil d'administration du RTE.</p> <p>Conformément à la LAPHO, l'accessibilité s'applique à tout client, employé, bénévole, membre du conseil d'administration et membre du public ayant accès aux sites et aux ressources du RTE.</p> <p><b>Définition :</b> <u>Handicap</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>(a) 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 tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;</li><li>(b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;</li><li>(c) 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;</li><li>(d) un trouble mental;</li><li>(e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé en application de la <i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</i>;</li></ul>



	<p>(« disability »).</p> <p><u>Appareils fonctionnels</u> : toute aide auxiliaire, notamment des aides de communication, des aides cognitives, des aides de mobilité personnelle et des aides médicales (p.ex., des cannes, des béquilles, des fauteuils roulants ou des appareils auditifs).</p> <p><u>Personnes de soutien</u> : toutes les personnes, qu'il s'agisse d'un professionnel rémunéré, bénévole, membre de la famille ou d'un ami, qui accompagnent une personne handicapée afin de l'aider avec les communications, des soins personnels ou besoins médicaux ou avec l'accès à des biens ou services.</p> <p><u>Animaux d'assistance</u> : tout animal entraîné individuellement dans le but de travailler ou d'effectuer des tâches au bénéfice d'une personne handicapée.</p> <p><u>Aménagement raisonnable</u> : toute modification ou adaptation qui n'est pas d'une lourdeur excessive, qui aide les personnes desservies ou les membres du personnel à accéder aux avantages et aux privilèges dont bénéficient les autres. Par exemple : faciliter aux personnes handicapées l'accès et l'utilisation des installations existantes; modifier les horaires de travail; acquérir ou modifier les équipements ou les appareils fonctionnels; fournir du matériel de formation; proposer les services d'interprète.</p> <p><u>Représentant du RTE</u> désigne toute personne qui traite avec les membres du public ou autre tiers au nom du RTE, que cette personne agissent en tant qu'employé, agent, bénévole ou autre.</p>
<p><b>Politique</b></p>	<p>Le Réseau de traitement des enfants de Simcoe York (RTE) a un engagement relatif à l'accessibilité pour : les clients, employés, bénévoles, membre du conseil d'administration et membre du public ayant accès aux sites et aux ressources du RTE.</p> <p>Le RTE s'appuie sur les fondements de cet engagement à l'accessibilité pour travailler auprès des enfants, des familles, du personnel, des bénévoles et des partenaires et repérer, prévenir et éliminer les obstacles à la participation de tous, et garantir le respect des Normes pour les services à la clientèle et des Normes d'accessibilité intégrées. Ceci se réalise au niveau de la personne et de l'organisme.</p> <p><u>Appareils et accessoires fonctionnels</u> : Toutes les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels dans toutes les installations du RTE. Les représentants du RTE sont au courant des divers appareils et accessoires dont peuvent se servir les clients handicapés en accédant aux services.</p> <p><u>La communication</u> avec une personne handicapée se fait de manière à tenir compte du handicap de la personne. Les représentants du RTE suivront une formation pour interagir et communiquer avec les clients ayant divers types de</p>



handicaps :

- les employés sont dûment formés pour communiquer avec les clients avec une élocution claire et un langage simple en parlant clairement et lentement;
- nous offrons aux clients divers modes de communication et dans les cas où les technologies de RTE ne peuvent répondre aux besoins, nous aurons recours aux services des partenaires du réseau.

Animaux d'assistance : Le RTE accueille les enfants et leurs familles qui sont accompagnés d'un animal d'assistance dressé et accrédité. L'animal d'assistance peut accompagner l'enfant, un membre de la famille ou tiers handicapé dans toutes les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public. Quoique les animaux d'assistance soient le plus souvent des chiens, d'autres animaux pourraient aussi aider. De toute évidence, un animal est un animal d'assistance d'après son apparence ou d'après son comportement ou bien si son propriétaire possède un certificat délivré par un professionnel de la santé agréé.

Personnes de soutien : Le RTE accueille toute personne qui est accompagnée d'une personne de soutien. Toute personne accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à pénétrer dans les locaux du RTE avec cette personne. En aucun cas une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne se fera refuser la présence de cette personne pendant qu'elle est dans les locaux du RTE.

Perturbation temporaire du service : Le RTE sait que des perturbations temporaires des services (fonctionnement quotidien – ascenseurs, exploitations physique) et des programmes peuvent survenir pour des raisons indépendantes ou non du contrôle ou des connaissances du RTE. Le RTE prend des mesures raisonnables pour aviser le public au préalable de la perturbation, y compris les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Recueil et réponse à la rétroaction : Le RTE s'est doté d'une politique et procédure concernant les plaintes traitant de commentaires recueillis à l'égard de la manière dont les services sont fournis aux enfants ayant des besoins particuliers multiples et à leurs familles.

Formation relative au service à la clientèle : Le RTE confirme/offre la formation à tout employé, représentant et bénévole du RTE en matière de services à la clientèle accessibles et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant différents handicaps. La conformité à la LAPHO fait l'objet d'un rapport annuel au conseil d'administration.

La rétroaction sur la manière dont le RTE assure la prestation de services aux personnes handicapées est toujours la bienvenue et très appréciée. Toute personne peut fournir des commentaires par téléphone, par écrit, en format



	<p>électronique ou selon d'autres moyens.</p> <p><u>Affichage des documents</u> : Des avis sont affichés dans tous les sites du RTE informant le public que les documents exigés en vertu de la Norme pour les services à la clientèle sont disponibles sur demande et qu'ils seront fournis dans un format qui tient compte du handicap de la personne.</p> <p>Le RTE offre aux personnes le moyen de demander des mesures d'adaptation et dispose d'un processus d'examen, d'approbation et de réalisation de plans d'adaptation individuelle.</p>
<p><b>Procédure</b></p>	<p><b>Appareils et accessoires fonctionnels :</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Les représentants du RTE sont au courant des divers appareils et accessoires dont peuvent se servir les clients handicapés en accédant aux services;</li><li>• Des fauteuils roulants sont accessibles à certains sites;</li><li>• Sites d'équipe locale et services cliniques:<ol style="list-style-type: none"><li>i. Les services cliniques sont fournis dans le cadre d'ententes contractuelles avec les organismes hôtes pour les membres d'une profession de la santé réglementée, les autres professionnels de la santé et le personnel de soutien;</li><li>ii. Le contrat du RTE avec les fournisseurs exige que l'organisme hôte s'assure que les professionnels possèdent des permis; des champs d'exercice spécifique; et la formation dans l'emploi des appareils fonctionnels, s'il y a lieu;</li><li>iii. Avant d'utiliser un site d'équipe locale, chaque professionnel clinique/bénévole doit remplir le document d'orientation du RTE pour le site particulier et remplir le formulaire <b>Use of Facilities and Equipment Waiver Form-Provider</b> afin de garantir l'utilisation sécuritaire des équipements et des installations.</li></ol></li><li>• Services d'entreprise :<ol style="list-style-type: none"><li>iv. Le personnel non clinique suit une formation pour savoir comment interagir avec les personnes qui utilisent des appareils fonctionnels y compris, mais sans se limiter à :<ul style="list-style-type: none"><li>o aides de suppléance à l'audition;</li><li>o services de description en direct pour les personnes ayant une déficience visuelle;</li><li>o aides à la mobilité.</li></ul></li></ol></li></ul> <p><b>Communication</b></p> <p>L'accès des personnes handicapées à la communication doit être aussi efficace que la communication fournie aux personnes sans handicap. Lors de l'étude de moyens d'améliorer la communication en général, les personnes handicapées participeront à la consultation ou aux réunions. Le RTE utilise diverses méthodes, dans la mesure du possible, pour rendre la communication plus accessible, dont :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tenir compte des besoins des enfants ayant des besoins particuliers multiples</li></ul>



et de leurs familles au stade de planification des services;

- utiliser un langage simple pour faciliter la lecture du document par les personnes qui ont certains troubles d'apprentissage;
- utiliser un langage mettant l'accent sur la personne d'abord;
- offrir des renseignements dans d'autres formats, sur demande :
  - o méthodes et stratégies de suppléance à la communication;
  - o braille;
  - o documents imprimés regroupant les renseignements les plus courants;
  - o gros caractères;
  - o interprétation gestuelle;
  - o le courriel comme solution de rechange pour assurer l'accessibilité de la communication tout en respectant les paramètres admissibles selon les lois sur la vie privée;
- demander l'aide avant de l'offrir;
- parler de façon normale, claire et directe;
- parler directement à la personne et non pas à l'interprète ou à la personne de soutien.

### **Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance, y compris les animaux d'assistance en cours de dressage, pendant qu'elles sont dans les locaux du RTE qui sont accessibles au public.

- Si un animal d'assistance cause une perturbation, le client et l'animal d'assistance qui l'accompagne pourraient être obligés de quitter les lieux ou les locaux du RTE. Dans ce cas, le RTE veille à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre au client d'avoir accès aux services;
- Le propriétaire est responsable de bien surveiller son animal d'assistance;
- Le RTE s'attend à ce que des situations particulières se présentent et il est prêt à faire tous les efforts nécessaires pour s'adapter aux circonstances individuelles à mesure qu'elles surviennent, sans toutefois perdre de vue la sécurité de tous.

### **Personnes de soutien**

Toute personne accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à entrer dans les locaux du RTE avec cette dernière.

- Une personne accompagnée d'une personne de soutien ne se verra à aucun moment privé de l'accès à sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les locaux du RTE;
- Les clients sont informés à cet égard par le biais de la communication du RTE au public;
- Les personnes de soutien sont invitées à avoir accès aux appareils et accessoires fonctionnels au RTE et à aider les personnes avec ces appareils;
- Les parents ou personnes de soutien peuvent utiliser les équipements cliniques du RTE pourvu qu'ils disposent d'un plan de traitement d'une durée limitée



élaboré par un thérapeute. Le thérapeute est responsable de former la famille à l'utilisation des équipements et du plan de traitement. Les familles et personnes de soutien signent une renonciation indiquant qu'elles comprennent qu'elles ne doivent utiliser que l'équipement pour lequel elles ont été formées aux fins de mener à bien le plan prescrit par le thérapeute;

- Il faut obtenir le consentement à la divulgation de la personne avant de discuter de renseignements personnels confidentiels ou de les communiquer en présence d'une personne de soutien. Si la personne a recours aux services d'une autre personne de soutien lors de réunions confidentielles ultérieure, il faudrait de nouveau obtenir le consentement.

### **Perturbation temporaire du service**

En cas de perturbation prévue du service (fonctionnement quotidien, ascenseurs, exploitations physiques, programmes, etc.), il faut en donner l'avis le plus tôt possible afin que d'autres dispositions puissent être prises.

#### Informer les utilisateurs de site

- Les utilisateurs de site ont accès aux coordonnées nécessaires lorsqu'ils prennent connaissance d'une situation qui perturbe l'utilisation de l'espace d'une équipe locale en raison d'un problème d'infrastructure, d'espace ou d'équipement :
  - o Lorsque l'utilisateur d'un site identifie un problème, il doit en informer l'animateur d'équipe locale;
- La personne-ressource du site doit : poser des affiches temporaires et informer l'animateur du problème et du pronostic.

#### Informer les clients

- Les utilisateurs de site se reporteront au **SharePoint Booking Calendar** communiquer le problème immédiat aux utilisateurs ce jour-là;
- L'animateur d'équipe élaborera un plan de communication au besoin et informera la direction appropriée (p. ex. services de gestion, programmes et services ou direction de service);
- En cas de perturbation temporaire des technologies de l'information p. ex problème avec le site Web, on communique avec helpdesk@ctnsy.ca. Ce dernier lance le plan de communication plan et fourni les mises à jour;
- En cas de perturbation temporaire d'un service quelconque, on prépare un avis aux fins de diffusion des nouvelles et des mises à jour dans les réseaux suivants, le cas échéant :
  - o [www.ctnsy.ca](http://www.ctnsy.ca);
  - o enregistrements téléphoniques;
  - o alerte électronique;
  - o intranet SharePoint pour le personnel et partenaires du RTE;
  - o affiches temporaires.

En cas de perturbation imprévue, il n'est pas toujours possible de donner un avis



préalable. Le cas échéant, le RTE transmet l'avis dès que possible par le biais de ses réseaux de communication.

Plan d'urgence : Le plan d'urgence propre au site est affiché sur *Sharepoint* et dans chaque site d'équipe locale. Au moment de l'embauche, on demande à chaque employé du RTE de déclarer le besoin d'un plan d'urgence individuel basé sur un handicap personnel; l'élaboration du plan se fait en collaboration avec la supervision de l'employé. Les bénévoles suivent un processus semblable. D'autres utilisateurs du site déclarent par eux-mêmes le besoin d'établir un plan d'urgence individuel au moment de l'orientation au site d'équipe locale. Le plan d'adaptation individuelle d'urgence doit être lié au plan d'urgence du site d'équipe locale. Les cliniciens sont chargés d'élaborer les plans d'urgence des clients qui sont consignés au dossier électronique partagé.

### **Processus de recueillir la rétroaction et d'y répondre**

On encourage les familles à discuter de leurs plaintes/préoccupations avec le(s) clinicien(s) traitant(s), la coordination du PSU ou l'animateur d'équipe locale aux fins de commentaire/de recherche de solution. Si la question n'est pas réglée, elle est réputée être une plainte officielle. Il faut alors suivre la politique et procédure en matière de plainte. Le processus de plainte est accessible à partir :

- du site Web du RTE;
- d'une affiche dans les emplacements du RTE;
- Guide des parents;
- La politique est aussi offerte dans d'autres formats sur demande.

Nous encourageons les employés à fournir la rétroaction et à nous faire part de leurs suggestions. Ils disposent également d'une politique et procédure de plainte officielle à suivre s'il s'avère impossible de régler un problème avec la supervision immédiate.

### **Formation en service à la clientèle portant sur la LAPHO**

Les représentants du RTE reçoivent une formation en matière de la LAPHO et des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Les nouveaux employés reçoivent la formation sur la LAPHO dans les plus brefs délais après l'entrée en fonction.

La formation peut porter sur les volets suivants :

- les buts de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ainsi que le rapport avec le *Code des droits de la personne de l'Ontario*;
- les mises à jour apportées aux politiques et procédures du RTE régissant la prestation des services conformément à la LAPHO;
- l'interaction et la communication avec des personnes ayant divers types



- d'handicaps;
- l'interaction avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels ou qui comptent sur les services d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- les directives sur les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder ou à participer aux services du RTE;
- l'utilisation des appareils fonctionnels qui seraient disponibles au RTE;
- les plans pour atteindre l'accessibilité d'ici 2025.

Il existe un processus d'évaluation aux fins d'amélioration continue du contenu et du mode de prestation de la formation.

La formation est enregistrée au dossier du personnel et des bénévoles, s'il y a lieu. Un registre de la formation du conseil d'administration est constaté dans le procès-verbal du conseil.

### **Affichage de documents**

Les documents suivants sont affichés à chaque site du RTE :

- Énoncé d'engagement du RTE;
- Conformité du RTE à la politique et procédure en matière de la LAPHO;
- Plan d'accessibilité;
- Avis informant le public que les documents exigés par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et les Normes d'accessibilité intégrées sont accessibles sur = demande et sont fournis dans une formation qui tient compte du handicap de la personne.

### **Demandes d'aménagement raisonnable**

Les personnes handicapées ont droit au même traitement, au même accès et aux mêmes occasions que les personnes sans handicap. Le RTE s'engage à fournir les adaptations raisonnables aux personnes handicapées.

#### Employés

Tout employé peut présenter une demande d'adaptation au moment de l'embauche ou en tout temps dans le cadre de leur emploi. L'employé peut en faire la demande à la supervision ou à la direction des services d'entreprise. Certaines personnes ne peuvent ou ne veulent pas présenter de demande, car elles craignent la stigmatisation ou les stéréotypes. La supervision ou les collègues de l'employé peuvent également déterminer le besoin d'adaptation.

#### Bénévoles

Tout employé peut présenter une demande d'adaptation à la coordination des programmes de ressources familiale.

#### Conseils





Tout membre du conseil d'administration peut présenter une demande d'adaptation au PDG.

#### Clients

Les besoins (y compris les mesures d'adaptation) des clients et de leurs familles font l'objet d'un inventaire dans le cadre des services fournis.

#### **Examen des demandes d'adaptation**

La personne qui demande l'adaptation joue un rôle actif en travaillant de concert avec les cliniciens, superviseurs et gestionnaires du RTE pour recueillir les renseignements sur les exigences particulières en matière d'adaptation et les choix qui pourraient se présenter. Des experts externes peuvent aider à déterminer les adaptations qui s'imposent.

#### **Décisions à l'égard des demandes d'adaptation**

L'équipe de gestion évalue les mérites de toute demande d'adaptation et en tiendra compte au moment de décider des mesures correctives à prendre. Des solutions à court et à long terme pourraient s'imposer. Une fois que l'adaptation appropriée a été identifiée, les détails sont documentés sous forme de plan individuel formel. Lorsqu'une adaptation s'avère impossible pour des raisons de finances, de sécurité ou d'exploitation, le PDG prendra la décision finale et cette décision fera ensuite l'objet de discussion avec la personne.

#### **Documentation des plans d'adaptation individuelle**

- Conserver les plans d'adaptation individuelle d'employés dans le dossier de l'employé;
- Conserver les plans d'adaptation individuelle des bénévoles dans le dossier du bénévole;
- Conserver les plans d'adaptation individuelle des membres du conseil d'administration dans le dossier du conseil;
- Conserver les plans d'adaptation individuelle des clients dans le dossier partagé;
- Conserver les plans d'adaptation individuelle d'autres utilisateurs des sites RTE dans *SharePoint* – équipe locale (Local Team).

#### **Mise en œuvre et révision**

Les plans d'adaptation individuelle feront l'objet d'une révision avec la personne de façon permanente pour en assurer l'efficacité. Les plans seront modifiés lorsqu'il faut en améliorer l'efficacité ou lorsque l'adaptation doit être changée.

La direction de la planification et de l'évaluation résume l'information non-identifiante au sujet de demandes d'adaptation et les adaptations fournies afin d'apporter des précisions aux Plans d'adaptation du RTE.



	<p><b>Conformité</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le RTE satisfait aux exigences applicables de la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)</i> selon le cas, y compris la mise à disposition d'un Rapport de conformité sur l'accessibilité en ligne avec le gouvernement de l'Ontario, concernant le respect des normes;</li><li>• À partir de l'intranet, le personnel et les bénévoles ont accès au <b>formulaire annuel de vérification de la conformité</b> dûment rempli;</li><li>• Les indicateurs de la LAPHO font l'objet d'un rapport trimestriel présenté au comité sur la qualité et d'un rapport annuel au conseil d'administration.</li></ul> <p>Les <b>représentants du personnel</b> participent à la formation relative à la LAPHO et agissent conformément à la présente politique et procédure. De plus, les représentants employés déclarent tout besoin relative à un handicap afin d'exercer leurs fonctions désignées.</p> <p>Les <b>superviseurs/gestionnaires</b> sont responsables de veiller à ce que tout représentant du RTE reçoit une formation sur la LAPHO et agisse conformément à la présente politique et procédure. Les supervisions/gestionnaires réagissent rapidement aux demandes d'adaptation et jouent un rôle actif pour examiner les solutions d'adaptation qui répondent aux besoins de la personne.</p> <p>Les <b>cadres supérieurs</b> sont responsables d'établir des politiques et procédures qui sont conformes à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>, de faire des efforts raisonnables lorsque les besoins d'adaptation sont soulevés e et de prendre en charge les frais d'adaptation le cas échéant.</p>
<p><b>Références / documents connexes (liens)</b> <i>(liens internes et externes)</i></p>	<p><b>Veillez noter pour réussir à marquer le document comme lu, vous devez remplir le questionnaire ci-annexé. Pour accéder au questionnaire, cliquez sur <b>Mark As Read</b>.</b></p> <p>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, 429/07 Normes d'accessibilité intégrées, 191/11 <i>Engagement envers la LAPHO</i> <b>Formulaire annuel de vérification de la conformité</b> <i>Politique et procédure en matière de plainte</i> <i>Manuel des ressources humaines : Plainte officielle d'employé</i> <i>Manuel des ressources humaines : Recrutement et sélection</i> <i>Planification de l'accessibilité</i></p>