

Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

La Corporation Salus d'Ottawa (Salus) s'engage à accorder un traitement égal aux personnes ayant une déficience physique en ce qui concerne l'utilisation de ses services et programmes et à faire en sorte qu'elles puissent en bénéficier, à l'instar des autres membres du public, dans le respect de leur dignité.

Objet de la politique

Cette politique a pour objet de fournir des lignes directrices liées à la prestation des services de Salus aux personnes ayant une déficience physique conformément aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 429/07 selon les termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, CHAPITRE 11.

Principes

Les services et les programmes de Salus doivent être offerts aux personnes ayant une déficience physique de manière :

- x à prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour répondre aux besoins de ces personnes*;
- x à respecter les principes de dignité et d'autonomie à leur égard;
- x à leur assurer des services intégrés.

*Prendre les mesures d'adaptation nécessaires signifie modifier la prestation des services et des programmes de Salus de manière à les rendre accessibles aux personnes ayant une déficience physique.

Appareils et accessoires fonctionnels

Salus veillera à ce que ses employé-es, les étudiant-es et les bénévoles reçoivent la formation nécessaire pour connaître les divers appareils ou accessoires fonctionnels susceptibles d'être utilisés par la clientèle ayant une déficience physique pour avoir accès à ses programmes et services. Les employé-es de Salus, les étudiant-es, les bénévoles et les tiers fournisseurs doivent prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour permettre l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels.

Communication

Lorsqu'ils communiquent avec une personne ayant une déficience physique, les employés de Salus, les bénévoles et les tiers fournisseurs doivent le faire de manière à respecter la déficience de la personne. Les lignes directrices concernant la communication avec les

personnes qui ont divers types de déficiences figurent dans le document suivant de Salus :
Guide de référence pour la formation sur l'accessibilité des services à la clientèle.

Animaux d'assistance

Salus accueille les personnes ayant une déficience physique ainsi que leur animal d'assistance. Les employé-es de Salus, les étudiant-es, les bénévoles et les tiers fournisseurs doivent permettre aux personnes ayant une déficience physique qui utilisent les programmes et services de Salus de se servir de leur animal d'assistance.

Personnes de soutien

Dans le cas où une personne ayant une déficience physique qui a accès à des programmes ou à des services de Salus est accompagnée par une personne de soutien, les employé-es de Salus, les étudiant-es, les bénévoles et les tiers fournisseurs doivent veiller à ce que les deux personnes soient autorisées à se trouver ensemble dans les lieux concernés et à ce que la personne ayant une déficience physique puisse bénéficier de l'aide de la personne de soutien sur place.

Droits d'entrée

Si Salus exige un prix d'entrée pour la personne de soutien qui accompagne une personne ayant une déficience physique à une activité ou à un événement, Salus doit préciser d'avance le montant (le cas échéant) qu'il faudra déboursier à cet égard.

Avis d'interruption temporaire

Lorsqu'il faut interrompre temporairement l'accès à des installations, à des programmes ou à des services utilisés par des personnes ayant une déficience physique (p. ex., l'interruption temporaire du service d'ascenseur), Salus doit informer le public de la raison de l'interruption, des dates où elle sera en vigueur et de sa durée prévue. Salus doit également indiquer une description des installations ou des services de rechange offerts, le cas échéant. Un tel avis peut être communiqué par divers moyens, selon les circonstances, et peut consister en l'installation d'affiches à des endroits bien en vue dans les lieux touchés et dans d'autres emplacements de Salus, ou prendre d'autres formes qui permettront aux personnes risquant d'être touchées de recevoir l'information.

Formation

Tous les employé-es, étudiant-es et bénévoles qui traitent avec le public pour le compte de Salus doivent recevoir de la formation sur les services à la clientèle accessibles. Le nouveau personnel, les étudiant-es et les bénévoles recevront la formation dans le mois suivant leur date d'entrée en fonction.

Cette formation porte notamment sur ce qui suit :

- x un survol de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes ayant une déficience physique de l'Ontario* et des exigences des normes pour les services à la clientèle;

- la Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de Salus;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de déficiences;
- la façon d'interagir avec les personnes ayant une déficience physique qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon de se servir de l'équipement de Salus qui pourrait faciliter la fourniture de programmes ou de services aux personnes ayant une déficience physique (p. ex. ATS, bouton d'appel d'ascenseur, etc.);
- la chose à faire si une personne ayant un type particulier de déficience a de la difficulté à avoir accès aux services de Salus.

Le personnel recevra également de la formation lorsque des modifications sont apportées aux services à la clientèle accessibles de Salus.

Les fournisseurs et experts-conseils qui offrent des services à des locataires/clients de Salus ou à des membres du public doivent veiller à ce que leur personnel reçoive la formation appropriée, en plus de confirmer par écrit à Salus que cette formation a bien été donnée.

Processus de rétroaction

Les membres du public sont invités à commenter sur la prestation des services aux personnes ayant une déficience physique. Les commentaires formulés seront ensuite transmis au personnel concerné qui y répondra, les consignera et en assurera le suivi. Les commentaires seront recueillis par téléphone au 613-729-0123, par ATS au 613-759-8455, par courriel au (email@salusottawa.org), par notre formulaire en ligne « Nous joindre », par écrit ou en personne à tous les points de service de Salus. Les plaintes seront traitées conformément à la politique et aux procédures appropriées en vigueur chez Salus.

Documentation

La documentation qui décrit la présente politique et chacune de ses exigences doit être mise à jour sur le site Web de Salus (www.salusottawa.org) et fournie aux particuliers qui en font la demande, dans le format approprié.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique de Salus qui ne respecte pas ou qui ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes ayant une déficience physique sera modifiée ou supprimée.

Responsabilités

La directrice générale a la responsabilité d'examiner la politique tous les ans et de recommander les modifications qui en assureront la conformité aux exigences législatives et aux normes d'accessibilité établies.

- La directrice générale offre conseils et orientation sur la mise en œuvre de la politique.
- Les gestionnaires, leur personnel, les étudiant-es et les bénévoles font en sorte de bien connaître la politique et la mettre en œuvre au sein de l'agence.