|  |  |
| --- | --- |
|  | **POLITIQUES DES EMPLOYÉS**Catégorie : **Accessibilité** |
| **Mise en œuvre :** 1er septembre 2013**Revue / Révisée / Approuvée** :  | Numéro : AL-AC-C0001 | **ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE** |

**POLITIQUE**

L’Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) a pour engagement de répondre aux besoins de tout un chacun. Cela dit, nous nous efforçons de procurer des biens et des services de qualité qui sont accessibles à tous. La présente politique a pour objectif d’établir des lignes directrices pour la prestation de biens et de services aux personnes handicapées en vue de favoriser leur accès à tous les biens et services.

La présente politique établit les normes d’accessibilité des services à la clientèle en conformité avec la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* et le *Règlement de l’Ontario 429/07 : Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle*.

L’ACSM déploiera des efforts raisonnables pour s’assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures, ainsi que sa prestation de biens et de services aux personnes handicapées, respectent les principes de dignité, d’équité et d’égalité en matière de résultats, d’autonomie et d’intégration. À cet effet, elle communiquera avec les personnes handicapées d’une manière qui tiendra compte de leur handicap et de leurs besoins en matière de communication.

**Définitions :**

Animal d’assistance

Pour les besoins de la présente politique, s’entend d’un « animal d’assistance » :

1. un « chien d’aveugle » (ou chien-guide), tel que défini à l’article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*; ou
2. un « animal d’assistance » pour une personne handicapée. Pour les besoins de la présente politique, un animal est considéré comme étant un « animal d’assistance » pour une personne handicapée :
3. s’il peut facilement être identifié en tant qu’animal utilisé par une personne pour des raisons liées à son handicap; ou
4. si la personne peut fournir une lettre d’un médecin ou d’une infirmière confirmant que cette personne a besoin de l’animal pour des raisons liées à son handicap.

Appareil fonctionnel
S’entend de tout appareil qui aide une personne handicapée à mener des activités ou à se prévaloir de services offerts par des personnes ou des organismes dans le cadre de la norme de service à la clientèle. Parmi les appareils fonctionnels, notons (mais sans nous y limiter) les fauteuils roulants, les appareils de lecture, les appareils d’enregistrement, les appareils auditifs, les appareils de préhension et les canes. (*Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario)*

Handicap

Comme le précise la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*, « handicap » s’entend de ce qui suit, selon le cas :

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;
2. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
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;
4. un trouble mental;
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*.

Obstacle
Comme le précise la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*, un obstacle, c’est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S’entend notamment d’un obstacle physique ou architectural, d’un obstacle au niveau de l’information ou des communications, d’un obstacle comportemental, d’un obstacle technologique, d’une politique, d’une procédure ou d’une pratique.

Personne de soutien

Une personne de soutien est définie comme étant une autre personne qui accompagne une personne handicapée afin de l’aider dans le cadre de sa communication, de sa mobilité, de ses soins personnels, de ses soins médicaux ou de l’accès à des biens ou à des services.

**PROCÉDURE**

L’ACSM vise l’excellence dans les services qu’elle procure à toutes les personnes, y compris les personnes handicapées. À cet effet, elle assumera toutes ses fonctions et ses responsabilités dans les domaines suivants :

**Communication :**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d’une manière qui tient compte de leur handicap. Nous offrirons aux membres du personnel qui communiquent avec les clients une formation sur la manière d’interagir et de communiquer en personne, par téléphone et par voie écrite avec les personnes aux prises avec divers types de handicaps.

Nous nous sommes engagés à procurer un service téléphonique pleinement accessible à nos clients.

Si une communication par téléphone ne répond pas aux besoins en matière de communication d’un particulier ou si ce mode de communication n’est pas disponible, nous offrirons de communiquer avec le particulier en personne, par courriel ou par télécopie.

**Appareils fonctionnels :**

1. Les personnes handicapées peuvent choisir d’utiliser leurs propres appareils fonctionnels dans le cadre de leur accès aux biens et aux services. L’ACSM reconnaît l’importance de ces appareils et permettra aux personnes handicapées d’utiliser leurs propres appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services offerts par l’ACSM.
2. Si une personne handicapée n’est pas en mesure de se prévaloir des services de l’ACSM en utilisant son propre appareil fonctionnel, l’ACSM évaluera les modes de prestation de services et les services éventuels en vue de répondre aux besoins de cette personne dans les limites des ressources financières et humaines qui lui sont affectées.
3. Le personnel de l’ACSM, les entrepreneurs tiers et toute autre personne qui procure des services aux particuliers/clients doivent bien connaître les appareils fonctionnels et les autres éléments d’accessibilité que l’ACSM offre afin d’accroître l’accessibilité de ses services pour les personnes handicapées.

**Facturation :**

Nous nous sommes engagés à fournir des factures imposables à tous les particuliers. Pour cette raison, nous fournirons les factures dans les formats suivants sur demande : copie papier, gros caractères, courriel.

Nous répondrons à toutes les questions que les particuliers pourraient avoir sur le contenu d’une facture en personne, par téléphone ou par courriel.

**Animaux d’assistance :**

1. L’ACSM reconnaît la relation vitale et la dépendance qui existent entre une personne handicapée et son animal d’assistance. L’ACSM a pour engagement d’accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d’un animal d’assistance dans les espaces qui sont ouverts au public et aux tierces parties. Si l’animal ne peut pas facilement être identifié en tant qu’animal utilisé par une personne pour des raisons liées à son handicap, nous pourrions demander à cette personne de fournir une lettre d’un médecin ou d’une infirmière confirmant qu’elle a besoin de l’animal pour des raisons liées à son handicap ou tout autre document pertinent, notamment : un certificat ou une carte d’identité de l’école de formation de l’animal d’assistance; une carte d’identité du ministère du Procureur général de l'Ontario.
2. Les espaces ouverts au public comprennent les aires communes, comme le hall d’entrée, la buanderie, les installations récréatives, le bureau, les aires de repas communes, les salles de réunion, etc. Les animaux d’assistance sont interdits dans les espaces où l’on prépare la nourriture et dans tout autre espace où leur entrée est interdite par une loi, ainsi que dans les espaces privés d’un résident si ce dernier n’a pas donné son autorisation.
3. Les personnes qui sont accompagnées d’un animal d’assistance seront autorisées à pénétrer les lieux avec l’animal et à garder l’animal avec elles en tout temps, à moins qu’une loi interdise l’animal sur les lieux.
4. La personne est responsable des soins, de la supervision et du contrôle de l’animal d’assistance sur les lieux.
5. Il est interdit à toute personne de toucher un animal d’assistance sans d’abord obtenir une autorisation à cet effet et de parler à un animal d’assistance pendant que celui-ci travaille.
6. Le personnel informera les personnes qui ont recours à un animal d’assistance des endroits où l’animal peut faire ses besoins et leur communiquera la politique qui stipule qu’elles sont responsables de la supervision et des soins de leur animal d’assistance.

**Personnes de soutien :**

1. L’ACSM a pour engagement d’accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d’une personne de soutien. Les personnes handicapées ont le droit d’avoir accès à leur personne de soutien alors qu’elles obtiennent des biens et des services de l’ACSM.
2. Si des renseignements confidentiels feront l’objet d’une discussion, nous devons demander à la personne handicapée si elle préfère que sa personne de soutien y participe. Si la personne de soutien doit participer à une discussion dans le cadre de laquelle des renseignements confidentiels seront divulgués, un consentement signé doit être obtenu de la part de la personne handicapée. De même, une entente de confidentialité doit être signée par la personne de soutien. [Se reporter au formulaire de consentement à la présence d’une personne de soutien et à l’entente de confidentialité](https://portal.cmha-sm.on.ca/Policies%20%20Procedures/Policies%20-%20Current/AL%20-%20Accessibility/Accessible%20Customer%20Service%20-%20Consent%20for%20Presence%20of%20Support%20Person.docx). Une documentation écrite sera procurée, décrivant les attentes que doivent respecter les personnes de soutien. [Se reporter aux lignes directrices et aux attentes pour les personnes de soutien](https://portal.cmha-sm.on.ca/Policies%20%20Procedures/Policies%20-%20Current/AL%20-%20Accessibility/Accessibility%20for%20Customer%20Service%20-%20Support%20Person%20Guidelines%20and%20Expectations.docx).
3. L’ACSM peut demander qu’une personne handicapée se fasse accompagner d’une personne de soutien si elle juge cela nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou encore la santé ou la sécurité des autres personnes sur les lieux. Une telle demande sera présentée uniquement après consultation avec la personne handicapée et uniquement s’il s’agit du seul moyen de donner à la personne handicapée accès aux biens ou aux services de l’ACSM. La consultation avec le locataire ou le client doit satisfaire les critères suivants :
4. le risque doit être plus grand que le risque associé à d’autres personnes;
5. il existe un risque clair et considérable pour la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d’autres personnes;
6. le risque ne peut pas être éliminé ou réduit par d’autres moyens;
7. l’évaluation du risque se fonde sur la nature et la gravité des préjudices potentiels, sur la durée du risque, sur la probabilité des préjudices potentiels et sur l’imminence du risque potentiel;
8. l’évaluation du risque se fonde sur les caractéristiques actuelles de la personne, et non sur un risque perçu.
9. Si des frais de participation sont imposés (p. ex., lors d’une activité spéciale), les personnes de soutien pourraient devoir payer le prix d’entrée. Ces frais seront précisés avant la tenue des activités.

**Avis de perturbation de service :**

1. Dans l’éventualité d’une interruption temporaire de la disponibilité de services ou d’installations qu’utilisent les particuliers (p. ex., indisponibilité temporaire de l’ascenseur), l’ACSM informera le public de la raison, de la (des) date(s) et de la durée anticipée de la perturbation et lui fournira une description d’autres installations ou services disponibles, le cas échéant.
2. Cet avis peut être fourni de différentes façons, selon les circonstances. L’avis peut, par exemple, prendre la forme d’affiches laissées dans des endroits visibles dans les lieux concernés (qui pourraient comprendre tous les emplacements) (notamment dans les aires communes près de l’ascenseur ou à côté de l’ascenseur au rez-de-chaussée). Il peut être publié dans le site Web de l’ACSM, à [http://www.cmha-sm.on.ca](http://www.cmha-sm.on.ca/), ou être signifié d’autres manières qui garantiront que l’avis atteigne les personnes qui pourraient être touchées par la perturbation temporaire. Les avis doivent être publiés et visibles par tous.
3. Si la perturbation est prévue, un préavis raisonnable doit être procuré. Si la perturbation est inattendue, l’avis sera procuré dès que possible. Se reporter à la [politique sur les avis de perturbation de service](https://portal.cmha-sm.on.ca/Archive/Policies-Procedures/AL%20-%20Accessibility/AL-ACC0006%20-%20Accessible%20Customer%20Service%20-%20Notice%20of%20Service%20Disruption.doc).

**Rétroaction :**

1. L’ACSM a pour engagement de procurer un service à la clientèle de grande qualité et désire continuer à améliorer et à accroître l’accessibilité de son service à la clientèle pour tous les particuliers, tous les demandeurs de logement, tous les visiteurs, tous les membres de la communauté qui utilisent nos installations et tous les autres membres du public aux prises avec un handicap.
2. L’ACSM a créé un processus pour recevoir la rétroaction sur la prestation des biens et des services aux locataires et aux clients handicapés obtenant ses services. Ce processus permet aux particuliers de fournir une rétroaction en personne, par téléphone, par écrit, par courriel, en ligne, sur disque ou par un autre moyen de communication.
3. Un formulaire de rétroaction peut être rempli dans notre site Web ([disponible ici](https://sm.cmha.ca/wp-content/uploads/2019/05/Feedback-Form_EN_Fillable.pdf)). Il peut y être téléchargé dans des formats accessibles. L’on peut aussi s’en procurer une copie en personne dans notre bureau. Le formulaire de rétroaction est disponible dans d’autres formats, sur demande. [Se reporter au formulaire de rétroaction](https://portal.cmha-sm.on.ca/Policies%20%20Procedures/Policies%20-%20Current/AL%20-%20Accessibility/Accessible%20Customer%20Service%20-%20Feedback%20Form.docx).
4. L’ACSM n’est pas obligée de répondre à la rétroaction qu’elle reçoit. Si une personne qui soumet des observations demande une réponse et fournit ses coordonnées, l’ACSM communiquera avec cette personne dans le format dans lequel la rétroaction a été soumise, et ce, dans les cinq (5) jours ouvrables. La rétroaction demeurera strictement confidentielle et servira à améliorer le service à la clientèle. Les formulaires de rétroaction peuvent être présentés à la réception et seront acheminés au directeur ou à la directrice aux fins d’étude et de réponse. Une fois examinés, tous les formulaires seront classés dans le dossier de rétroaction dans la salle des dossiers.

**Formation :**

1. Toutes les personnes qui interagissent et qui travaillent avec les membres du public et les autres tierces parties qui travaillent au nom de l’ACSM, que ce soit à titre d’employés, de mandataires ou de bénévoles ou dans le cadre d’un autre rôle, doivent recevoir une formation sur la manière de livrer les services aux personnes handicapées.
2. L’ACSM s’assurera d’offrir au personnel et aux bénévoles qui travaillent avec le public, ainsi qu’aux personnes participant à l’élaboration des politiques et des programmes de l’ACSM ou encore à la gestion, au contrôle et à l’évaluation des politiques, une formation sur l’accessibilité des services à la clientèle.
3. Tous les entrepreneurs tiers qui travaillent avec le public et les autres tierces parties qui travaillent au nom de l’ACSM doivent s’assurer que leurs employés, leurs mandataires, leurs sous-traitants, etc., reçoivent une formation en conformité avec la présente politique et le *Règlement de l’Ontario 429/07 : Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle* et, sur demande, doivent présenter à l’ACSM des dossiers de cette formation.
4. La formation des employés, des bénévoles et des entrepreneurs tiers de l’ACSM doit comprendre une revue des objectifs de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*, L.O. 2005, chap. 11, et du *Règlement de l’Ontario 429/07 : Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle*, des exigences de la présente politique et des autres politiques, pratiques et procédures organisationnelles qui se rapportent à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées, ainsi qu’une éducation sur les sujets suivants :
5. la manière d’interagir et de communiquer avec les personnes aux prises avec divers types de handicaps;
6. la manière d’interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d’un chien d’aveugle ou d’un autre type d’animal d’assistance ou encore d’une personne de soutien;
7. la manière d’utiliser l’équipement et les appareils disponibles sur les lieux de l’ACSM ou fournis par un prestataire qui peuvent aider à livrer les biens et les services à une personne handicapée;
8. les choses à faire si une personne avec un type de handicap précis a de la difficulté à obtenir les biens ou les services de l’ACSM;
9. les politiques, les procédures et les pratiques de l’ACSM qui se rapportent à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées.
10. La formation sur le service à la clientèle peut prendre différentes formes. Elle peut être livrée dans le cadre d’une orientation ou encore en tant que programme de formation distinct. Elle peut être offerte par l’entremise de documents distribués durant une séance d’orientation ou encore dans une salle de classe, par l’entremise d’une vidéo ou dans d’autres formats.
11. L’ACSM doit fournir une formation à chaque personne dès que possible après que celle-ci se voit attribuer des fonctions applicables. La formation doit aussi être livrée régulièrement pour traiter de tout changement apporté aux lois pertinentes et aux politiques, aux procédures et aux pratiques organisationnelles qui régissent la prestation de biens et de services aux personnes handicapées. [Se reporter aux renseignements sur le dossier de formation](https://portal.cmha-sm.on.ca/Policies%20%20Procedures/Policies%20-%20Current/AL%20-%20Accessibility/Accessible%20Customer%20Service%20-%20Training%20Record.docx).
12. Comme l’exige le *Règlement de l’Ontario 429/07 : Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle*, l’ACSM doit tenir des dossiers dans lesquels elle enregistre les détails de la formation offerte, ainsi que le nom des personnes ayant reçu la formation, de même que le lieu et la date de cette formation.

**DOCUMENTS DE RÉRÉRENCE**

RESPONSABLE : Directeur général / Directrice générale