

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011

Résolution CA11-1235

Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 20 mars 2023

**Normes d'accessibilité
pour le service à la clientèle**

1. MISE EN CONTEXTE

Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), l'Association pour l'intégration sociale d'Ottawa (AISO) fournit des services, des installations et des pratiques qui respectent la dignité et l'autonomie de toute personne en situation de handicap, des membres de leur famille et de la communauté.

2. PRINCIPE DIRECTEUR

L'AISO s'engage à offrir aux personnes en situation de handicap les mêmes possibilités d'accès et d'utilisation de ses ressources que celles dont dispose tout individu associé à ses services et à faciliter leur pleine participation dans les activités et objectifs d'intégration sociale de l'organisme, et ce, de manière adaptée à leurs besoins.

3. BUTS DE LA POLITIQUE

Cette politique vise à :

- énoncer l'engagement de l'AISO relativement à l'atteinte d'excellence dans l'offre des ressources et des services fournis aux personnes en situation de handicap;
- expliciter les mesures prises par l'AISO pour assurer aux personnes en situation de handicap l'accessibilité de ses ressources et services ainsi que de ses locaux.

4. POLITIQUE

L'AISO s'engage à faire preuve d'excellence dans l'accueil et l'offre de services aux personnes en situation de handicap et à communiquer avec elles en tenant compte de leurs capacités. Elle s'assure que ses politiques et pratiques respectent et favorisent leur dignité et leur autonomie. À cet effet, elle veille à ce que les membres de son personnel et les personnes-ressources connaissent les façons d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps et qu'elles et ils soient bien renseignés sur les politiques, procédures et pratiques en matière d'accessibilité ayant une incidence sur l'offre de services. L'AISO fait en sorte que les membres du personnel reçoivent une formation sur l'utilisation des divers appareils ou accessoires fonctionnels utilisés par les personnes en situation de handicap ainsi que sur les façons d'interagir lorsque ces dernières sont accompagnées d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance.

Afin d'optimiser l'accessibilité de ses services, l'AISO accueille favorablement les rétroactions indiquant dans quelle mesure ceux-ci répondent aux besoins et attentes des personnes en situation de handicap.

5. DÉFINITIONS

Animal d'assistance : en vertu du *Règlement de l'Ontario 429/27*, s'entend d'un animal qui est de toute évidence utilisé par une personne pour des raisons liées à son handicap ou au sujet duquel la personne a fourni une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a en besoin pour des raisons liées à son handicap.

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011
Résolution CA11-1235

Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 20 mars 2023

**Normes d'accessibilité
pour le service à la clientèle**

Fournisseurs : professionnelles, professionnels, individus ou entreprises offrant des services ou des soutiens sur une base contractuelle à des personnes recevant des services de l'AISO, p. ex. : chauffeur, thérapeute, accompagnatrice, accompagnateur ou entrepreneur général.

Handicap : selon LAPHO, s'entend de :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie telle que le diabète ou 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 d'assistance, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- un trouble de santé mentale;
- un handicap cognitif tel qu'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 parl  e;
- une limitation fonctionnelle, telle qu'une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Langage Bliss : langage idéographique permettant de faciliter la communication pour les personnes ne pouvant pas utiliser le langage phonétique.

Membre du personnel : toute personne travaillant à l'AISO de façon permanente ou temporaire, à plein temps, à temps partiel ou occasionnel.

Personne : personne ayant une déficience intellectuelle et prenant part à des services offerts par l'AISO.

Personne de soutien : personne qui accompagne une personne en situation de handicap afin de lui donner l'aide qu'elle requiert. Il peut s'agir d'un membre de la famille, d'une ou d'un ami, d'une ou d'un préposé aux services de soutien à la personne, d'une intervenante, d'un intervenant ou d'une ou d'un interprète en langue des signes ou en langage Bliss. Les personnes de soutien n'ont pas nécessairement besoin d'une formation spécialisée et le type d'aide qu'elles offrent est adapté aux besoins de la personne qu'elle aide.

Personne-ressource : personne responsable d'un milieu de type projet-partage accrédité par l'AISO et à qui l'AISO délègue la responsabilité d'offrir le soutien quotidien aux personnes avec qui elle partage son foyer.

Pictogramme : dessin figuratif ou symbolique reproduisant un message autrement que par sa forme linguistique.

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011
Résolution CA11-1235

Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 20 mars 2023

**Normes d'accessibilité
pour le service à la clientèle**

6. PROCÉDURE

6.1 PROCÉDURES RELATIVES À L'ACCUEIL ET À LA COMMUNICATION

Les personnes en situation de handicap peuvent s'adresser à l'AISO en personne, par voie téléphonique directe, par voie électronique telle qu'un courriel, ou par tout autre mécanisme de communication leur étant accessible. L'AISO s'assure que les membres de son personnel connaissent bien les moyens de communication visant à optimiser l'accueil et l'interaction avec la personne en situation de handicap, notamment, en utilisant un langage clair, simple et concis et en formulant des rétroactions afin de vérifier leur propre compréhension et celle de la personne.

6.1.1 Accueil des personnes accompagnées d'une personne de soutien

Une personne de soutien peut accompagner la personne en situation de handicap pour l'aider à obtenir ou à utiliser les services offerts par l'AISO. Lorsqu'elle agit comme accompagnatrice, la personne de soutien a accès aux locaux de l'AISO et elle peut rester aux côtés de la personne qu'elle aide pendant que celle-ci participe aux activités et aux rencontres.

L'AISO veille à ce que les membres de son personnel, ses fournisseurs ainsi que celles et ceux qui offrent des services en son nom :

- permettent aux personnes en situation de handicap d'être accompagnées d'une personne de soutien lorsqu'elles participent à des activités et services de l'AISO;
- soient sensibilisés à l'importance d'adresser toute communication d'abord à la personne en situation de handicap plutôt qu'à la personne de soutien;
- sensibilisent la personne de soutien à l'importance de la discrétion et de la confidentialité dans le cadre des interactions.

6.1.2 Accueil des personnes accompagnées d'un animal d'assistance

Les personnes en situation de handicap peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance dans le cadre de leur participation aux ressources et services de l'AISO. Elles peuvent se présenter dans tous les locaux de l'AISO avec leur animal d'assistance et le garder auprès d'elles, sauf si une autre loi interdit la présence d'animaux dans certains locaux. Ainsi, la *Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562 interdit* l'accès aux animaux dans les endroits où la nourriture est fabriquée, préparée, traitée, entreposée ou vendue. Nonobstant certaines dispositions de ce règlement, les chiens-guides et les chiens d'assistance peuvent cependant accompagner les personnes en situation de handicap dans des endroits où la nourriture est servie ou vendue. Les autres types d'animaux d'assistance ne sont cependant pas inclus dans cette exception. Lorsqu'une disposition légale interdit la présence d'un animal d'assistance dans certains locaux, l'AISO fera des efforts raisonnables pour que d'autres moyens soient mis à la disposition de la personne afin qu'elle puisse utiliser les ressources et les services.

Dans certaines rares circonstances, la présence d'un animal d'assistance pourrait nuire de façon importante à la santé et la sécurité d'une autre personne fréquentant le même lieu. Il pourrait s'agir, par exemple, d'une personne ayant de sérieuses réactions allergiques. L'AISO doit alors examiner les options pour prévenir de tels problèmes, notamment, en instaurant une distance entre la personne allergique et l'animal afin de prévenir tout contact, en adaptant l'heure et les jours où les deux personnes visées participent à un service, en

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011
Résolution CA11-1235

Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 20 mars 2023

**Normes d'accessibilité
pour le service à la clientèle**

installant des purificateurs d'air ou d'autres mécanismes qui permettraient la présence de l'animal d'assistance sur les lieux sans nuire à quiconque.

Les membres du personnel ainsi que toute autre personne présente doivent s'abstenir de distraire, de cajoler ou d'offrir de la nourriture aux animaux d'assistance pendant que ceux-ci sont en devoir.

Lorsqu'il n'est pas clair que l'animal en est une d'assistance, le personnel de l'AISO peut demander à la personne de présenter l'attestation d'un médecin, d'une praticienne ou d'un praticien de santé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à un handicap.

6.1.3 Accueil lors d'événements spéciaux

Lors d'événements organisés par l'AISO, les organisateurs et les membres du personnel y étant affectés doivent s'assurer de connaître les besoins des personnes en situation de handicap qui prévoient d'y assister. Tout formulaire d'inscription aux événements spéciaux de l'AISO inclura une question en ce sens et sera rédigé en langage simple et aisément compris. Les membres du personnel doivent aussi s'assurer :

- de l'accessibilité physique des lieux;
- de l'accessibilité auditive, visuelle et cognitive de l'information et de l'animation qui y seront offertes;
- de la gratuité d'accès pour les personnes de soutien;
- de l'accessibilité pour les animaux d'assistance, en tenant compte des conditions présentées au point précédent 6.1.2.

6.2 UTILISATION D'APPAREILS OU ACCESSOIRES FONCTIONNELS

Les personnes en situation de handicap ont souvent recours à des soutiens fonctionnels, appareils ou accessoires technologiques tels que des ordinateurs portables, des écrans tactiles, des loupes, des appareils de communication à sortie vocale, des pictogrammes ou de l'interprétation gestuelle. Les membres du personnel peuvent leur proposer des soutiens fonctionnels additionnels pour les aider à bénéficier des services offerts, entre autres, des documents imprimés en gros caractères ou traduits en langage accessible, ou certains appareils ou accessoires disponibles au siège social ou dans d'autres locaux de l'AISO. Ils peuvent également proposer de fournir des services dans un lieu alternatif ou d'une façon différente, mieux adaptée aux besoins de la personne. Le membre du personnel initie une discussion avec la personne en situation de handicap afin de mieux cerner ses besoins en matière d'adaptation et, au besoin, consulte d'autres professionnelles ou professionnels tels qu'ergothérapeutes ou orthophonistes au sujet des outils les mieux adaptés pour la personne.

6.3 RESPONSABILITÉS DE L'AISO EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

6.3.1 Formation des membres du personnel et des personnes-ressources

L'AISO offre à tous les membres du personnel et aux personnes-ressources une formation visant à les sensibiliser aux aptitudes à adopter afin d'assurer le respect de la dignité et de l'autonomie de toute personne en situation de handicap. Au cours de son processus d'orientation, chaque nouveau membre du personnel doit participer à une présentation sur bande vidéo traitant des divers types de handicap et des habiletés susceptibles d'optimiser la communication et la qualité de l'offre de service. Tous les membres du personnel ainsi que les personnes-ressources doivent signer un formulaire confirmant qu'ils et elles ont visionné

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011

Résolution CA11-1235

Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 20 mars 2023

**Normes d'accessibilité
pour le service à la clientèle**

l'enregistrement et s'engagent à respecter la présente politique. L'AISO voit à ce que tous les membres du personnel et les personnes-ressources soient mis au courant de toute modification apportée à la politique et aux pratiques qui y sont associées.

6.3.1 Responsabilités en cas d'avis de perturbation temporaire dans les services et les locaux

La perturbation affectant certains services et locaux peut compromettre l'accès aux services offerts aux personnes en situation de handicap. Les perturbations temporaires affectant les locaux peuvent être occasionnées, notamment, par des travaux d'entretien, des pannes d'électricité ou de réseaux de communication et, en plus d'occasionner des interruptions dans les services, elles peuvent avoir un impact, entre autres, sur les ascenseurs, les ouvre-portes automatiques et les rampes d'accès.

L'AISO avise le plus tôt possible les personnes affectées par une perturbation de services prévue ou imprévue, ainsi que ses fournisseurs susceptibles d'être concernés. En collaboration avec la direction du ou des services touchés, les membres du personnel déterminent la façon la mieux indiquée pour fournir l'avis de perturbation, en tenant compte des besoins et handicaps des personnes qui utilisent le service ou le lieu visé. Selon les circonstances et la durée estimée de la perturbation, ils déterminent les autres moyens par lesquels les personnes en situation de handicap peuvent avoir accès aux biens et aux services de l'AISO.

Les avis de perturbation affectant les lieux ou les services comporteront les renseignements suivants :

- la nature du service qui n'est plus offert;
- la raison de la perturbation temporaire, par exemple, des travaux de réparation, d'entretien ou de construction, les intempéries, des circonstances inattendues;
- la durée estimée de la perturbation temporaire;
- les moyens alternatifs permettant d'avoir accès aux services, le cas échéant, par ex., une route d'accès ou une entrée de rechange ou l'option d'utiliser un télécopieur ou un courriel si les services téléphoniques sont hors d'usage.

Les avis peuvent être diffusés au moyen de panneaux d'affichage à l'entrée des lieux affectés par la perturbation, d'un envoi postal si la perturbation est planifiée, par voie électronique, sur les plateformes numériques de l'AISO, par communication téléphonique, ou, selon les circonstances, donnés directement à certaines personnes. Peu importe le mécanisme de distribution, les avis doivent être accessibles et faciles à comprendre.

Un exemple d'avis de perturbation des services est inclus à l'annexe 1.

6.3.3 Responsabilités en matière de conformité

Conformément aux exigences de LAPHO en matière de conformité, l'AISO soumet au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité (Ontario) un rapport détaillant les mesures et procédures mises en place pour assurer l'accessibilité de ses services et de ses ressources, en lien avec les critères de la loi. Ces rapports doivent être soumis tous les deux ans et ils sont disponibles pour les personnes et le public qui en font la demande.

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011
Résolution CA11-1235

Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 20 mars 2023

**Normes d'accessibilité
pour le service à la clientèle**

6.4 Processus de rétroaction sur l'accessibilité des services et ressources

Soucieuse d'assurer la qualité optimale continue des services qu'elle offre, l'AISO est ouverte à recevoir toute rétroaction liée à l'accessibilité émise par une personne en situation de handicap ou par un tiers agissant en son nom, ainsi que celles provenant de la communauté. Ces commentaires, plaintes ou rétroactions sont accueillis et traités avec respect, dignité et d'une manière éthique.

Ceux-ci peuvent être soumis par écrit ou de façon électronique, verbalement, par téléphone ou en personne, ou par tout autre moyen ou appui à la communication disponible à la personne en situation de handicap. À la demande de cette dernière, l'AISO peut aussi rendre disponibles des outils ou des appuis à la communication aptes à faciliter et à soutenir le processus de rétroaction. Les commentaires, plaintes et rétroactions peuvent également être transmis par une amie ou un ami de la personne en situation de handicap, par un membre de sa famille, une tutrice ou un tuteur légal ou par une personne de soutien.

Si ce moyen lui est accessible, la personne en situation de handicap peut présenter sa plainte par écrit, avec ou sans l'aide d'un tiers ou d'un membre du personnel de l'AISO, au moyen du *Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle*. Des copies de celui-ci sont disponibles dans une boîte située de façon très visible à l'entrée du bureau principal de l'AISO ainsi que sur le site web de l'AISO, dont voici le lien : www.aiso.org

Ce formulaire est inclus à l'annexe 2 de la présente politique.

Tout commentaire, plainte ou observation en vertu de la présente politique sera soumis et traité selon les modalités de la politique de l'AISO intitulée GEN-018 *Plaintes et rétroaction dans le cadre des services aux personnes*. La direction du service visé, une superviseure ou un superviseur de ce service communiquera avec la personne en situation de handicap ou avec le tiers ayant formulé la rétroaction, le commentaire ou la plainte en son nom pour l'informer des suites ayant été données à la plainte et de l'issue de celles-ci.

7. Politiques, lois ou documents connexes

- *Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité pour les services à la clientèle*
- GEN-018 *Plaintes et rétroaction dans le cadre des services aux personnes*
- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*
- *Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562*
- *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail Règlement de l'Ontario 429/27*

8. QUESTIONS CONCERNANT CETTE POLITIQUE

Pour toute question concernant cette politique, veuillez vous adresser à la direction de l'AISO.

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011
Résolution CA11-1235
Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 20 mars 2023

**Normes d'accessibilité
pour le service à la clientèle**

ANNEXE 1

AVIS DE PERTURBATION AFFECTANT UN OU DES SERVICES de l'Association pour l'intégration sociale d'Ottawa (AISO)

La perturbation temporaire affecte ou affectera le ou les services suivants : _____

le _____ (date et heure prévues) et sera d'une durée estimée de _____.

En raison de la perturbation, il est impossible d'accéder aux services et aux lieux suivants :

Cependant, vous pouvez utiliser ces services et lieux alternatifs :

_____.

Veillez adresser vos questions ou vos demandes de renseignements supplémentaires à la direction ou à la supervision du ou des services affectés, par téléphone ou par courriel.

Vous pouvez également les faire parvenir à l'adresse suivante, et vous serez redirigé à un membre du personnel pouvant répondre à vos questions : info@aiso.org

L'AISO vous remercie de votre patience et de votre collaboration.

Politique adoptée par le Conseil d'administration le 19 décembre 2011
Résolution CA11-1235
Procédure adoptée par le Comité de gestion le 18 octobre 2012
Politique adoptée par le Conseil d'administration le 20 mars 2023

**Normes d'accessibilité
pour le service à la clientèle**

ANNEXE 2

FORMULAIRE DE RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

L'AISO s'engage à offrir des services de qualité aux personnes en situation de handicap. Les membres du personnel accueillent favorablement tous les commentaires, rétroactions ou plaintes susceptibles de contribuer à l'amélioration de l'accessibilité de ses services.

Veillez faire parvenir le présent formulaire dûment rempli par l'un ou l'autre des moyens suivants :

par courrier ou par messagerie : 235, rue Donald, Ottawa, ON K1K 1N1

par télécopie : 613 744-4898

par courriel : info@aiso.org

Veillez indiquer la date et l'heure où vous avez eu recours à nos services :

le _____ 20 ____ à ____ h ____.

Avons-nous répondu à vos attentes en matière d'accessibilité de nos services?

OUI NON

Veillez expliquer :

Notre service à la clientèle vous a-t-il été fourni de façon accessible?

OUI DANS UNE CERTAINE MESURE NON

Veillez expliquer votre expérience liée à ce service.
