

## **L'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**

### **1. ÉNONCÉ DE POLITIQUE :**

Le but de cette politique est de décrire les responsabilités de la direction, des employés, des bénévoles et d'autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers au nom de Soins de santé Bayshore et de ses diverses divisions en fournissant des biens et des services aux personnes handicapées dans le cadre de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Bayshore s'efforce en tout temps de fournir ses biens et services de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons également à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos biens et services, et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, aux mêmes endroits et de la même manière que les autres clients.

Si une autre forme de cette politique, un plan pluriannuel d'accessibilité ou une méthode pour fournir une rétroaction et des réponses à la rétroaction s'avère nécessaire, nous travaillerons avec le demandeur pour trouver un moyen acceptable de fournir cette information et la rétroaction en temps opportun, sans frais pour le demandeur.

### **2. OBJECTIF :**

Cette politique s'applique à tous les employés, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers au nom de Bayshore.

### **3. RESPONSABILITÉS :**

Nos responsabilités sont démontrées dans les domaines suivants :

#### **3.1 Communication**

Nous communiquons avec les personnes handicapées en nous servant de moyens adaptés à leurs besoins particuliers. Nous formons le personnel pour qu'il sache comment interagir et communiquer avec des gens qui ont différents types de handicap.

#### **3.2 Services téléphoniques**

Nous sommes déterminés à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles à nos clients. Nous formons notre personnel à communiquer avec les clients au téléphone dans un langage clair et commun et à parler lentement et distinctement.

### 3.3 Appareils d'aide fonctionnels

Nous sommes déterminés à permettre aux personnes handicapées qui utilisent des appareils d'aide fonctionnels personnels d'obtenir nos services, de les utiliser et d'en bénéficier. Nous veillons à ce que notre personnel connaisse les divers appareils fonctionnels dont peuvent se servir des clients lorsqu'ils accèdent à nos biens et services et qu'il soit formé en conséquence.

### 3.4 Facturation

Nous sommes déterminés à fournir des factures entièrement accessibles à nos clients. Ces factures seront générées dans un format alternatif sur demande. Nous répondrons aux questions des clients sur le contenu de toute facture en personne, par téléphone ou par courriel.

### 3.5 Recours à des animaux d'assistance et des personnes de soutien

Les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance sont les bienvenues dans nos installations qui sont accessibles au public et aux tiers. Nous nous assurons que le personnel, les bénévoles et les autres personnes appelées à communiquer avec le public aient reçu une formation appropriée sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien sont les bienvenues dans nos installations. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera alors permise d'accéder les installations de Bayshore en compagnie de cette personne. Dans nos locaux, on n'empêchera à aucun moment une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à cette dernière.

### 3.6 Avis de perturbation temporaire

Bayshore avisera ses clients en cas de perturbation prévue ou imprévue d'installations ou de services qui sont normalement à la disposition des personnes handicapées. Cet avis indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue ainsi que les services ou installations de remplacement disponibles, le cas échéant.

### 3.7 Procédures d'urgence

En cas d'urgence, la direction locale doit adopter son Plan d'intervention d'urgence. Le plan local comprendra des aspects de communication et d'assistance au personnel et aux visiteurs pour qui l'accessibilité peut constituer un défi.

Les visiteurs de l'établissement, comme indiqué dans le Registre des visiteurs, doivent informer la personne qu'ils visitent s'ils ont besoin d'aide pour sortir de l'établissement en cas d'urgence.

Les membres du personnel qui ont besoin d'aide en cas d'urgence sont priés d'aviser de leur propre gré leur gestionnaire de leurs besoins pour évacuer l'établissement en toute sécurité, soit au moment de l'embauche ou lorsqu'ils décèlent un tel besoin d'aide. Nous créerons des plans personnels, et conserverons des copies de ceux-ci de manière confidentielle; ces plans ne seront partagés qu'avec le consentement des employés en question aux agents de sécurité incendie du secteur d'activité concerné et aux membres du comité mixte de santé et de sécurité.

#### 4. PROCÉDURE :

##### 4.1 Formation du personnel

Bayshore offre de la formation à tous les employés, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers en notre nom. La formation est élaborée et offerte sous divers formats à tout le personnel, y compris les directeurs, les gestionnaires, les superviseurs, le personnel administratif et le personnel de terrain, tout le personnel à temps plein et à temps partiel ainsi que tous les bénévoles. La formation est offerte de façon continue afin de tenir compte des changements législatifs et de refléter les modifications apportées à notre politique et à notre plan pluriannuel d'accessibilité.

Nous nous assurons que la formation est dispensée à chaque personne en fonction de ses besoins et de ses tâches, et dès que possible après qu'elle a été affectée aux tâches applicables.

Nous nous assurons également de conserver un registre des dates auxquelles la formation est dispensée et du nombre de personnes à qui elle est fournie ainsi que le contenu du programme de formation.

Les éléments suivants sont compris dans cette formation :

- Les objectifs de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (2005) et les exigences de la norme en matière de service à la clientèle;
- Les façons d'interagir et de communiquer avec des gens qui ont différents types de handicap;

- Les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un appareil d'aide personnel ou qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Les façons de se renseigner sur l'utilisation de divers appareils et accessoires fonctionnels ou de l'équipement mis à disposition par l'organisation pour aider les personnes handicapées à accéder aux biens et services ;
- Les étapes à suivre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de Bayshore ;
- Les politiques, pratiques et procédures de Bayshore en matière de la norme sur le service à la clientèle;
- La formation du personnel concerné sur les politiques, pratiques et procédures qui touchent la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Ces employés seront également formés de façon continue lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures ;
- Toute formation annuelle demandée par les organismes gouvernementaux, les fournisseurs de services, les sous-traitants ou le Centre d'accès aux soins communautaires local relativement à leurs politiques, pratiques et procédures.

#### 4.2 Processus de rétroaction

L'objectif ultime de Bayshore est de satisfaire et de surpasser les attentes des clients tout en servant les clients handicapés. Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos biens, services et installations concernant la façon dont ces attentes sont satisfaites. Vous pouvez obtenir un formulaire de commentaires sur le service à la clientèle en nous envoyant un courriel à l'adresse [accessibilityfeedback@bayshore.ca](mailto:accessibilityfeedback@bayshore.ca), en composant le 1 800 668-9490, poste 237 pour qu'on vous l'envoie par la poste, par télécopieur ou par courriel, ou encore en prenant rendez-vous pour venir nous voir. Tous les commentaires seront envoyés à l'administrateur des ressources humaines du centre national de service. Toute personne qui nous contacte devrait recevoir une réponse à l'intérieur de dix (10) jours ouvrables. Les processus de rétroaction sont accessibles par la fourniture ou par l'organisation de la fourniture de formats accessibles et de soutien à la communication sur demande de quiconque.

#### 4.3 Modifications à cette politique ou à d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.

#### 4.4 Conformité continue

Le déploiement et l'adoption de la *LAPHO* représentent un projet pluriannuel. Pour s'assurer que ce projet est sur la bonne voie, la province exige des rapports d'étape fréquents. Pour satisfaire aux exigences de conformité de Bayshore, un calendrier est joint à l'Annexe A, *Plan pluriannuel d'accessibilité*, décrivant nos exigences de conformité continues jusqu'à ce que ce processus soit entièrement adopté en 2025.

#### 5. **DÉFINITIONS :**

**Accessibilité :** Le service à la clientèle est offert de manière à être facilement compris ou apprécié; il est facile à trouver; on peut le joindre, y pénétrer ou l'obtenir.

**Obstacle :** 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 ou d'une pratique.

#### **Handicap :**

- i) 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;
- ii) Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- iii) 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;
- iv) Un trouble mental;

- v) 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*;

**Animal d'assistance** : Un animal est considéré comme un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un des cas suivants :

- s'il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap;
- si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal en raison de son handicap.

**Personne de soutien** : En ce qui concerne une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin d'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels ou aux besoins médicaux, ou avec l'accès aux biens ou services.

#### 6. DOCUMENTS DE SOUTIEN :

Formulaire de commentaires sur le service à la clientèle de la LAPHO  
Présentation PowerPoint de la LAPHO  
Prospectus à distribuer en personne ou par la poste sur la LAPHO

#### 7. RÉFÉRENCES :

*Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (2005)

Lois-en-ligne de ServiceOntario; <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>

À propos de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO);  
<https://www.mcass.gov.on.ca/documents/fr/mcass/publications/accessibility/AboutAODAWeb20080311FR.pdf>

*Règlement de l'Ontario 429/07*: Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Annexe A :



## **Accessibility for Ontarians with Disabilities**

### **Multi Year Accessibility Plan**

The Bayshore Multi Year Accessibility Plan is a tailored approach to our overall compliance with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act ("Act"). Our plan will be reviewed annually with our policy to ensure that it is current with our requirements of this Act. A copy of this plan and our policy shall be posted on our internet web site for internal and external review.

### **Plan Schedule**

#### As of January 1, 2012

Requirements provide accessible customer service, including:

- training your staff to serve all customers who have disabilities
- welcoming service animals and support persons
- having an accessibility policy in place so employees and customers can know what to expect
- make your emergency and public safety information accessible upon request (e.g., evacuation plans or brochures)
- provide customized emergency information to your employees who have disabilities, upon request

Report compliance by **December 31, 2012**.

#### As of January 1, 2014

File a second accessibility compliance report by **December 31, 2014**.

- have accessibility policies to help you achieve your accessibility goals, and tell your employees and customers about them
- have a multi-year accessibility plan that outlines what you will do to meet your accessibility requirements now, and in the future, and put it on your website
- consider accessibility when purchasing or designing self-service kiosks
- make old websites you significantly update, new websites and new web content you create are accessible

Created: November 2014  
Revised:

# BAYSHORE HEALTHCARE / SOINS DE SANTÉ BAYSHORE

Créé : Janvier 2010

Date révisée : Juin 2018

SECTION

RESSOURCES

Page 8 de 8

---



By January 1, 2015

- [train your staff on Ontario's accessibility laws](#)
- ensure surveys, comment cards or other [feedback processes](#) (PDF) accessible upon request

By January 1, 2016

- make your public information accessible upon request
- make your employment practices more accessible such as how you hire, retain and provide career development opportunities to all your employees

By January 1, 2017

Make new or redeveloped public spaces listed below accessible

- outdoor public use eating areas (e.g., rest stops and picnic areas)
- exterior paths of travel (e.g., sidewalks and curb ramps)
- parking lots
- service counters, fixed queuing guides and waiting areas with fixed seating
- maintain the accessible elements of your public spaces
- file an accessibility compliance report online by December 31, 2017

By January 1, 2020

File an accessibility compliance report online by December 31, 2020.

By January 1, 2021

Make all websites and web content accessible.

By January 1, 2023

File an accessibility compliance report online by December 31, 2023.

By January 1, 2025

Ontario is an accessible province.

Created: November 2014  
Revised:

2

---

Printed policies: Be advised that an updated electronic version may exist. Please check InfoBay for latest version.

SERVICE : NSC/BRANCH ADMIN/FIELD

L'accessibilité pour les personnes