



LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO Normes d'accessibilité intégrées (Service à la clientèle)

Extrait des déclarations de politique de la Maison McCulloch Hospice
Dernière révision - 1 décembre 2021

NOTES

- À noter que lorsque le terme “client” est utilisé par rapport aux Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, la Maison McCulloch Hospice fait référence à ses résidents, clients, proche-aidants, familles, amis, visiteurs, etc.
- On utilisera « la Maison » dans le reste de document au lieu de Maison McCulloch Hospice.

Pour des questions par rapport à cette déclaration de politique veuillez communiquer avec la Maison selon les choix ci-dessous.

Adresse postale	1028 chemin South Bay, Sudbury, ON, P3E 6J7
Courriel	info@maisonsudburyhospice.org
Téléphone	705-674-9252
En personne	Heures de bureau – Lundi au vendredi, 8 h à 16 h 30
Site web	www.maisonsudburyhospice.org “Contact Us” section

Sur demande, en temps opportun, et à un coût qui ne dépasse pas le celui facturé à d'autres personnes, la Maison (1) fournira une version complète de tout document de politique résumé ici, et (2) la fournira, ou organisera sa mise à disposition, dans un format accessible ou avec un support de communication (tel que jugé approprié en consultant la personne faisant la demande au sujet de ses besoins). La Maison informe ses clients et le public que ces documents sont disponibles sur demande via un avis sur www.maisonsudburyhospice.org, ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances..

PARTIE 1 – GÉNÉRAL

Fournir des services et des installations aux personnes handicapées (Section 1) Politique de la Maison # AODAP-1

La Maison s'engage à respecter à la fois le « Code des droits de la personne de l'Ontario » (respectant la non-discrimination) et la « Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario » (LAPHO), et comprend que les obligations en vertu des normes d'accessibilité de la LAPHO ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du « Code des droits de la personne de l'Ontario » ou obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Definitions des normes de service à la clientèle (Section 2)

Formats accessibles	Peut inclure, mais sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.
Personne aveugle	Une personne qui, en raison de sa cécité/aveuglement, dépend d'un chien-guide ou d'une canne blanche. "Loi sur les droits des personnes aveugles".
Aides à la communication	Peut inclure, mais sans s'y limiter, le sous-titrage, les supports de communication alternatifs et améliorés, le langage clair, le langage des signes et d'autres supports qui facilitent des communications efficaces.
Client (Définition de la Maison)	La Maison définit ses "clients" comme les résidents, les clients, les proche-aidants, les familles, les amis, les visiteurs, etc.
Chien-guide	Un chien dressé comme guide pour une personne aveugle et possédant les qualifications prescrites par les règlements. L.R.O.1990,c.B.7,s.1(1) "Loi sur les droits des aveugles".
Animal d'assistance	Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée a) si l'animal peut être facilement identifié comme étant un animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal; ou alors (b) si la personne fournit une documentation de l'un des professionnels de la santé réglementés (énumérés à l'article 1.2 de la politique de la Maison # AODAP-7) confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées au handicap.

Personne de soutien	Par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne pour aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou à l'accès à des biens, services ou installations.
---------------------	--

Établissement des politiques (Section 3)

Se référer à la Section 80.46 ci-dessous

Plan d'accessibilité (Section 4)
Politique de la Maison # AODAP-2

1. La Maison établira, mettra en oeuvre, et maintiendra un plan d'accessibilité pluriannuel documenté, détaillant sa stratégie pour prévenir et enlever les barrières et répondre aux exigences en vertu des Normes des services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 191/11.
2. La Maison examinera et mettra à jour le plan au moins une fois tous les cinq ans, le gardera affiché en permanence sur son site Web www.maisonsudburyhospice.org, et fournira le plan dans le format accessible ou avec un support de communication à quiconque, sur demande.

FORMATION (Section 7)

Se référer à la Politique # AODAP-4 dans la Section 80.49 ci-dessous

PARTIE 4.2 – NORMES DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Établissement des politiques sur l'accessibilité (Section 3 & 80.46)
Politique de la Maison # AODAP-9

La Maison s'engage dans l'excellence à servir tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Conformément aux Normes des services à la clientèle du Règlement de l'Ontario 191/11, « Normes d'accessibilité intégrées », la Maison élaborera, mettra en oeuvre et maintiendra des politiques régissant la manière dont il atteint ou atteindra l'accessibilité. Tous les efforts raisonnables seront déployés pour s'assurer que les politiques, procédures et pratiques de la Maison sont conformes aux quatre principes fondamentaux (dignité, indépendance, intégration et égalité des chances) de la « Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario », et que le service fourni aux clients handicapés est opportun et tient compte de leurs déficiences et de leurs besoins individuels.

Appareils d'aide [Section 80.46(3)]
Politique de la Maison # AODAP-4

La Maison invite les personnes handicapées à utiliser leurs appareils fonctionnels personnels qu'ils apportent avec eux (y compris les déambulateurs, les fauteuils roulants, les cannes blanches, les réservoirs d'oxygène, etc.) lorsqu'ils accèdent à ses services et installations. Bien qu'elle ne fournisse aucun appareil fonctionnel à l'usage des personnes handicapées, la Maison peut proposer d'autres mesures, si possible, pour aider les personnes et leur permettre d'accéder à ses services et installations.

Utilisation d'animaux d'assistance (Section 80.47)
Politique de la Maison # AODAP-7

La Maison assurera, qu'à moins d'être exclue/restreinte par la loi, toute personne handicapée accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance sera autorisée à entrer dans les zones de ses locaux qui sont ouvertes au public ou à des tiers qui agissent au nom de la Maison avec l'animal et de garder l'animal avec lui.

Utilisation d'une personne de soutien (Section 80.47)
Politique de la Maison # AODAP-8

Lorsqu'une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, la Maison s'assurera que les deux personnes sont autorisées à entrer dans ses locaux* ensemble, et que la personne handicapée ne sera pas empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien pendant son séjour.

Avis d'interruption temporaire (Section 80.48)
Politique de la Maison # AODAP-11

En cas d'interruption temporaire, planifiée ou non, de ses services et/ou de ses installations - en tout ou en partie - susceptible d'avoir un impact négatif sur l'accès des personnes handicapées et d'affecter les autres, la Maison informera rapidement le public et proposera des solutions alternatives (si tout) dans l'intervalle.

Formation (Section 7 & 80.49)
Politique de la Maison # AODAP-4

Maison McCulloch Hospice will ensure that the following people will receive training about the provision of its services and facilities to people with disabilities:

- Every person who is an employee of, or a volunteer with, the Hospice.
- Every person who participates in developing the Hospice's policies.
- Every other person who provides goods, services, or facilities on behalf of the Hospice.

Processus de rétroaction (Section 80.50)
Politique de la Maison # AODAP-5

La Maison rétablira un processus pour recevoir et répondre aux commentaires ou aux plaintes de quiconque concernant (1) la manière dont il fournit des services et des installations aux personnes handicapées, et (2) des commentaires sur la question de savoir si le processus de rétroaction lui-même est conforme à « l'établissement des politiques d'accessibilité », conformément à la « Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ».

Format des documents (Section 80.51)
Politique de la Maison # AODAP-6

Sur demande, en temps opportun et à un coût ne dépassant pas le coût régulier facturé à d'autres personnes, la Maison, (1) fournira une version complète de tout document de politique résumé ici, et (2) la fournira, ou organisera sa mise à disposition, dans un format accessible ou avec un support de communication (tel que jugé approprié en consultant la personne faisant la demande au sujet de ses besoins). La Maison informe ses clients et le public que ses documents sont disponibles sur demande via un avis sur www.maisonsudburyhospice.org, ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.