

camh

Titre : Accessibilité et services à la clientèle pour les personnes en situation de handicap	N° de la politique : AHR 3.6.15
	Nombre de pages : 13
Auteur : Service des ressources humaines	Date d'émission initiale : 26 novembre 2009
Destinataire : Personnel et expériences	Date de la prochaine révision : 30 mars 2024
Mots clés : accessibilité; animal d'assistance; appareil ou accessoire fonctionnel; appareils ou accessoires fonctionnels personnels; chien-guide; discrimination; diversité; droits de la personne; fauteuil roulant; handicap; personne de soutien.	Date de prise d'effet : 31 mars 2023
Révision : Sous-comité des politiques	Approuvé par : Comité des opérations

1.0 Objet

Le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) a pour mission d'offrir un cadre accessible et inclusif en veillant à ce que les membres de son personnel et ses clients/patients et visiteurs en situation de handicap soient traités de manière juste, équitable et respectueuse, conformément à la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO), L.O. 2005, chap. 11 et au [Code des droits de la personne](#) de l'Ontario (CDPO), L.R.O., 1990, chap. H.19.

La présente politique vise à garantir que le personnel de CAMH, sa clientèle/patiente et ses visiteurs soient conscients de l'importance du respect de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et qu'ils connaissent bien leurs droits et responsabilités aux termes de la LAPHO. La politique définit également des normes pour l'accessibilité du service à la clientèle, conformément aux dispositions législatives applicables.

Cette politique s'applique tant aux activités menées dans les locaux et terrains de CAMH qu'aux activités professionnelles qui se déroulent à l'extérieur (p. ex. conférences, forums, interventions sur le terrain auprès des clients/patients, etc.).

2.0 Personnes visées

La présente politique s'applique à tous les employés, médecins, stagiaires et bénévoles de CAMH (ci-après nommés « [membres du] personnel de CAMH ») qui

ont des contacts avec le public, les clients/patients ou familles et qui, à ce titre, agissent en tant que représentants de CAMH. De plus, pour que l'ensemble des activités de CAMH se déroulent dans un cadre accessible et inclusif, tous les comités ou organismes connexes, dont le Conseil d'autonomie des clients et les comités de familles mis sur pied par CAMH sont également assujettis à la présente politique.

3.0 Politique

- 3.1 Pour CAMH, le respect des personnes est une condition *sine qua non* de l'excellence des soins prodigués aux clients/patients et de la bonne marche de ses activités. Dans cet esprit, CAMH s'engage à éliminer les disparités découlant de l'état de santé et à instaurer un cadre de travail diversifié et ouvert à tous. CAMH s'engage aussi à répondre, de façon opportune, aux besoins d'accessibilité des personnes en situation de handicap. Pour honorer ces engagements, CAMH prend les mesures suivantes :
- 3.1.1 CAMH élabore un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sa stratégie de prévention et d'élimination des obstacles, ainsi que la façon dont il se propose de satisfaire aux exigences législatives et réglementaires. Le plan d'accessibilité et le rapport annuel sont consultables à l'interne, sur l'intranet, et à l'externe, sur le site www.camh.ca. Ces documents sont fournis sur demande dans un format accessible. Des mises à jour du plan d'accessibilité pluriannuel sont apportées en temps utile pour tenir compte des nouvelles exigences législatives et réglementaires.
 - 3.1.2 CAMH s'engage à intégrer des critères d'accessibilité lors de l'achat ou de l'acquisition de matériel et de la conception de services et d'installations, conformément à la procédure [AF 5.2.6 Procurement of Goods and Services Procedure](#). À défaut, CAMH fournit, sur demande, un justificatif détaillé des raisons pour lesquelles les critères d'accessibilité n'ont pas pu être incorporés dans l'achat de matériel ou de services ou d'installations.
 - 3.1.3 CAMH s'engage à fournir un véhicule accessible aux clients/patients en situation de handicap ou à offrir une solution de rechange si un tel véhicule ne peut être mis à leur disposition. Les personnes en situation de handicap bénéficient du même accès que les autres au matériel, aux services et aux installations de CAMH.
 - 3.1.4 Les personnes en situation de handicap sont en droit d'utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels pour accéder au

matériel, aux services et aux installations fournis par CAMH, en autant que cette utilisation ne comporte pas de risque bien défini.

- 3.1.5 Le personnel de CAMH est tenu de connaître les mesures de soutien, les appareils et accessoires fonctionnels et les aires accessibles dont dispose CAMH pour accroître l'accessibilité de ses services aux personnes en situation de handicap. Voir les ressources de CAMH en matière d'accessibilité [CAMH Accessibility Resources](#).
- 3.1.6 Les personnes en situation de handicap qui ont un animal d'assistance sont autorisées à entrer à CAMH avec l'animal et à le garder près d'elles, à moins que la loi ne l'interdise. Dans les cas où la loi interdit les animaux d'assistance, CAMH veille à ce que d'autres mesures soient prises pour permettre aux personnes en situation de handicap d'accéder à ses services. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la politique [PC 2.1.5 Animals at CAMH](#).
- 3.1.7 Les personnes en situation de handicap sont en droit de se faire accompagner par une personne de soutien pour accéder au matériel, aux services et aux installations de CAMH. Lorsqu'on veut aborder des questions confidentielles, il faut toujours demander à la personne en situation de handicap si elle préfère que la personne de soutien reste présente.
- 3.1.8 CAMH avise le public en cas d'interruption prévue ou imprévue de l'accès aux installations ou aux services habituellement utilisés par les personnes en situation de handicap.
- 3.1.9 CAMH fournit aux membres de son personnel en situation de handicap des renseignements personnalisés sur les mesures à prendre en cas d'urgence, et ce, lorsqu'une telle situation se produit.
- 3.1.10 Les membres du personnel de CAMH qui sont en contact avec le public ainsi que ceux qui sont chargés de l'élaboration des politiques et des procédures (p. ex. gestionnaires, cadres supérieurs, membres de la direction et membres du conseil d'administration) reçoivent une formation sur la prestation de services inclusifs aux personnes en situation de handicap, afin de bien représenter les valeurs de CAMH. Le personnel de CAMH est informé des changements apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures par le biais d'une formation continue et les dossiers de formation doivent être tenus à jour.

- 3.1.11 CAMH dispose d'une procédure de recueil de commentaires sur la qualité du matériel, des services et des installations fournis aux personnes en situation de handicap qui utilisent ses services ou qui y travaillent. Cette procédure, affichée sur notre site Web, existe dans des formats accessibles aux personnes en situation de handicap. La procédure, affichée sur notre site Web, existe dans des formats accessibles aux personnes en situation de handicap.
- 3.1.12 Toutes les politiques, pratiques et procédures visant à fournir des services à la clientèle accessibles et à satisfaire aux autres exigences énoncées dans les politiques sont consignées par écrit et consultables tant à l'interne qu'à l'externe.
- 3.1.13 Les sites Internet et intranet ainsi que le contenu Web contrôlés directement par CAMH (ou dans le cadre d'une relation contractuelle permettant d'y apporter des modifications) sont conformes aux exigences législatives et réglementaires.

4.0 Définitions

Formats accessibles: Formats constituant une alternative à l'impression standard, à l'usage des personnes en situation de handicap. Au nombre des formats accessibles figurent les publications en gros caractères et en braille, les enregistrements audio et les formats électroniques, dont les DVD, CD et lecteurs d'écran.

Plan d'accessibilité: Plan décrivant les mesures qu'une organisation entend prendre pour prévenir ou supprimer les obstacles et précisant le moment d'entrée en vigueur de ces mesures.

Appareils ou accessoires fonctionnels: Dispositifs destinés à aider les personnes en situation de handicap à effectuer des activités ou à accéder aux services offerts par les personnes ou organisations couvertes par cette politique. Parmi ces dispositifs figurent les fauteuils roulants, les appareils de lecture, les appareils d'enregistrement, les appareils auditifs, les dispositifs de préhension et les béquilles (LAPHO, 2005).

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. »

Supports de communication: Supports dont les personnes en situation de handicap ont besoin pour accéder à l'information. À titre d'exemples, on peut citer le langage clair, la langue des signes américaine, la lecture à haute voix à une personne malvoyante ou non-voyante, l'ajout de sous-titres aux vidéos et les notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante ou sourde.

Format adapté à la conversion: Tout format électronique ou numérique permettant la conversion en formats accessibles (p. ex. braille, gros caractères, cassettes audio, CD, DVD)

Handicap: Désigne l'une ou l'autre des conditions suivantes:

- 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;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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;
- un trouble mental;
- 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* (LAPHO, 2005).

Les handicaps peuvent être visibles ou non et de sévérité différente, et leurs effets peuvent fluctuer. En voici des exemples:

- l'arthrite est un handicap susceptible de s'aggraver avec le temps;
- les lésions cérébrales sont un handicap non visible;

- la sclérose en plaques est un handicap qui peut se manifester par des périodes où la maladie n'a pas d'effet sur les activités de la vie quotidienne et d'autres périodes où elle en a.

Animal d'assistance: Selon la définition de la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#), un animal est qualifié d'animal d'assistance dans les cas suivants:

- l'animal peut facilement être identifié comme apportant une assistance à une personne en situation de handicap;
- un animal est facilement identifiable comme animal d'assistance du fait de son apparence (p. ex. l'animal porte un harnais, des sacoches ou un signe qui l'identifie comme tel) ou de son comportement. De plus, pour qu'un animal soit reconnu comme animal d'assistance, un certificat ou une carte d'identité doit avoir été émise à son égard par une école de dressage spécialisée ou par la procureure générale ou le procureur général de l'Ontario. On peut aussi facilement voir qu'une personne dépend de l'animal dans l'accomplissement de certaines tâches, notamment pour :
 - la guider (si la personne est non-voyante ou malvoyante);
 - l'alerter en cas de danger (si la personne est sourde ou malentendante);
 - tirer son fauteuil roulant;
 - appeler à l'aide en cas de crise d'épilepsie;
 - ouvrir ou fermer des portes;
 - apporter un soutien en matière de santé mentale;
 - récupérer des objets échappés.

OU

- La personne fournit un document émis par un membre d'une profession de la santé réglementée confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
 - Il suffit que la lettre indique que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap. Il n'est pas nécessaire de préciser la nature du handicap, la raison pour laquelle l'animal est nécessaire, ni la fonction qu'il remplit.

- Par « membre d'une profession de la santé réglementée », il faut entendre toute personne appartenant à l'un des ordres suivants:
 - Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
 - Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
 - Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
 - Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
 - Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
 - Ordre des optométristes de l'Ontario;
 - Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
 - Ordre des psychologues de l'Ontario;
 - Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

REMARQUE: Les animaux de soutien émotionnel, qui ne satisfont pas aux exigences susmentionnées, n'entrent pas dans la définition des animaux d'assistance.

STRIDES (Systematic Tracking & Review of Incidents: Disclosure for the Enhancement of Safety): Système interne de signalement des incidents relatifs à la sécurité, en vigueur à CAMH. STRIDES est un outil de gestion administrative qui recueille des renseignements à des fins d'amélioration de la qualité et de gestion des risques ainsi qu'à des fins juridiques. Les renseignements saisis dans STRIDES sont classés en fonction de leur degré de gravité. De nature interne, ces renseignements ne sont pas versés au dossier médical des clients/patients.

Personne de soutien: Personne engagée ou choisie par une personne ayant un handicap pour lui fournir des services ou de l'aide en matière de communication, de mobilité et de soins d'hygiène personnelle, s'occuper de ses besoins médicaux ou lui permettre d'accéder au matériel, à des services et à des installations. Il peut s'agir d'une personne rémunérée à cet effet, d'un-e bénévole, d'un-e ami-e ou d'un-e parent-e. Il n'est pas nécessaire d'avoir une formation ou des qualifications particulières pour remplir le rôle de personne de soutien. Sachez que CAMH ne peut pas exiger qu'une personne de soutien accompagne une personne ayant un handicap sans le consentement de cette dernière, sauf s'il n'y a pas d'autre moyen de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou d'autrui. La personne de soutien doit être dispensée de tous les frais connexes à la prestation de ses services.

5.0 Responsabilités

- 5.1 Les membres du personnel de CAMH, ainsi que les personnes qui fournissent des soins aux clients/patients de CAMH ou qui traitent avec le public, les familles ou les partenaires communautaires de CAMH à tout autre titre, sont tenus de se familiariser avec la présente politique et d'agir conformément à celle-ci, y compris en suivant une formation sur sa mise en œuvre.

6.0 Procédures

- 6.1 Avis d'interruption affectant les installations ou les services
- 6.1.1 En cas d'interruption affectant les installations ou services habituellement utilisés par les personnes en situation de handicap, l'avis précise la raison de l'interruption et sa durée prévue et il indique les installations ou services de remplacement, s'il y a lieu.
- 6.1.2 Lorsque les interruptions sont connues à l'avance, les clients/patients en sont informés directement par leur prestataire de services.
- 6.1.3 Des avis concernant les interruptions de service planifiées pour les ascenseurs, les voies d'accès et les aires de stationnement, accompagnés d'informations sur la durée d'interruption prévue et, le cas échéant, sur les modes d'accès de remplacement, sont affichés par les services de soutien sur les lieux concernés. Ces informations sont également diffusées par voie électronique.
- 6.1.4 En cas d'interruption imprévue, les clients/patients en sont avisés par leur prestataire de services dans les plus brefs délais, ainsi que par voie d'affichage.
- 6.2 Formation du personnel de CAMH
- 6.2.1 La formation peut être dispensée de diverses manières: guides ou brochures d'information, didacticiels en ligne, documentation en ligne, présentations lors de réunions et formation en milieu de travail, selon les fonctions de chacun-e.
- 6.2.2 La formation aborde, entre autres, les points suivants:
- 6.2.2.1 l'objet de la LAPHO et les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, les *Integrated Accessibility Requirements* ainsi que les obligations connexes mais distinctes liées aux droits des personnes en situation de handicap en vertu du CDPO;

- 6.2.2.2 comment se comporter et communiquer avec des personnes présentant différents types de handicaps;
 - 6.2.2.3 comment se comporter avec des personnes en situation de handicap qui se servent d'un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - 6.2.2.4 comment accéder à la publication interne de CAMH sur le fonctionnement de l'équipement ou des appareils qui se trouvent dans ses locaux ou ailleurs et autres moyens permettant aux personnes en situation de handicap d'accéder au matériel, aux services et aux installations (p. ex. service de relais Bell, toilettes accessibles et interprétation dans la langue des signes américaine [LSA]);
 - 6.2.2.5 ce qu'il convient de faire si une personne en situation de handicap a de la difficulté à accéder au matériel aux services et aux installations de CAMH;
 - 6.2.2.6 les principes, pratiques et procédures de CAMH concernant la façon dont le matériel, les services et installations sont fournis aux personnes en situation de handicap.
- 6.2.3 La formation est offerte comme suit :
- 6.2.3.1 une introduction à la LAPHO est prévue pour les nouveaux employés de CAMH, dans le cadre de leur orientation;
 - 6.2.3.2 tous les membres du personnel de CAMH sont tenus de suivre une formation en ligne sur CAMPUS;
 - 6.2.3.3 avant de commencer leurs activités à CAMH, les contractuels, bénévoles, stagiaires et médecins reçoivent une formation en personne ou un lien vers une formation en ligne. Ils reçoivent également un lien vers la page de CAMH consacrée à l'accessibilité, qui contient de la documentation supplémentaire.
- 6.2.4 Le suivi de la formation se fait de la manière suivante :
- 6.2.4.1 la formation en ligne est enregistrée par l'organisme de formation et le suivi effectué par le service Personnel et expériences;
 - 6.2.4.2 la présence à la séance d'orientation est enregistrée par l'intermédiaire de Personnel et expériences;

6.2.4.3 la formation des bénévoles est enregistrée par le Service des bénévoles.

6.3 Plan d'accessibilité

6.3.1 Le plan d'accessibilité est élaboré en consultation avec le comité chargé de la planification de l'accessibilité pour CAMH.

6.3.2 Le plan est affiché à l'interne, sur le site intranet de CAMH, ainsi que sur le site www.camh.ca destiné au public. Il est offert sur demande en formats de substitution.

6.3.3 CAMH procède à une mise à jour annuelle du plan et l'affiche à la vue du public.

6.3.4 CAMH procède à des révisions d'ensemble du plan d'accessibilité pour tenir compte des changements au niveau des exigences législatives et réglementaires.

6.4 Commentaires sur l'accessibilité des services à la clientèle pour les personnes en situation de handicap

6.4.1 Clients/patients, familles, public

6.4.1.1 C'est le bureau des relations avec les clients qui est chargé du traitement des commentaires. Voir la politique [PC 1.6.1 Client/Patient Relations](#) sur les relations avec les clients/patients.

6.4.1.2 Coordonnées du Bureau des relations avec les clients :

Adresse : Édifice Bell Gateway, 100, rue Stokes

Téléphone : 416 535-8501, poste 32028

Courriel : client.relations@camh.ca

6.4.2 Les membres du personnel de CAMH qui ont des commentaires à formuler au sujet de l'accessibilité doivent communiquer avec la personne-ressource compétente, en fonction de la nature des commentaires:

6.4.2.1 Service Santé, sécurité et mieux-être (pour les demandes et questions concernant les mesures d'adaptation individuelles).

6.4.2.2 Personnel et expériences (pour les questions relatives à notre plan d'accessibilité et pour de la documentation).

6.4.2.3 Planification des installations (pour les questions liées aux bâtiments).

6.5 Communication de renseignements sur l'accessibilité du service à la clientèle

6.5.1 Cette politique, affichée sur le [site Web externe de CAMH](#), peut également être consultée sur demande, en format accessible.

6.5.2 CAMH tient compte des capacités de chacun-e à accéder à l'information et fournit, dans la mesure du possible, tout document ou renseignement sous une forme répondant aux besoins de la personne, comme convenu au préalable avec elle (p. ex. communications par courriel, emploi de gros caractères, copies papier, textes en braille, communication verbale de l'information en face à face ou par téléphone).

7.0 Références

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11, [En ligne], [<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>].

Loi sur les droits des aveugles, L.R.O., 1990, chap. B.7, [En ligne], [<https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90b07>] (Consulté le 3 novembre 2009).

Hôpital Mount Sinai. *Eliminating Barriers & Providing Support: A Helpful Staff Guide to Disability and Interacting with People with Disabilities*, Toronto, 2009.

Région de Peel, Making Way for Ontarians with Disabilities. *Guidelines for Delivering Accessible Customer Service at the Region of Peel*, Brampton, Ontario, 2009.

Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay. *People First: A Helpful Guide to Disability and Assisting those with Disabilities*, Thunder Bay, Ontario, 2008.

8.0 Liens / Documents connexes

8.1 Politiques, procédures, directives médicales et délégations connexes

[AF 5.2.1 Procurement of Goods and Services](#)

[PC 1.6.1 Client/Patient Relations](#)

[PC 2.1.5 Animals at CAMH](#)

8.2 Formulaires connexes

S/O

8.3 Autres sources d'information [CAMH Accessibility Resources](#)

9.0 Historique des révisions

Dates	N° de la révision	Type de révision (révision mineure, partielle ou complète)	Indiquer la ou les parties affectées
Novembre 2009	1.0	Nouvelle politique	<ul style="list-style-type: none"> S/O
Juin 2013	2.0	Révision mineure	<ul style="list-style-type: none"> Passage sur les procédures déplacé de la partie 3.0 à la partie 6.0; ajout des dispositions énoncées dans l'Integrated Accessibility Standard
Janvier 2017	3.0	Révision mineure	<ul style="list-style-type: none"> Changement touchant les exigences relatives aux animaux d'assistance et à leur dressage (services à la clientèle)
Avril 2018	4.0	Révision mineure	<ul style="list-style-type: none"> Mise à jour de la politique (inclusion de matériel, services et installations) afin qu'elle soit en conformité avec les exigences actuelles de la LAPHO
Mars 2019	5.0	Révision – aucun changement apporté	<ul style="list-style-type: none"> S/O
Février 2021	6.0	Révision partielle	<ul style="list-style-type: none"> Parties 1.0, 2.0 et 3.0 – ajout des exigences législatives, des engagements du comité et du plan pluriannuel; ajout de nouvelles définitions
Mars 2022	7.0	Révision – aucun changement apporté	<ul style="list-style-type: none"> S/O
Mars 2023	8.0	Révision mineure	<ul style="list-style-type: none"> Suppression de la référence au règlement 429/07, celui-ci ayant cessé d'être en vigueur Changement du libellé de la partie 6.1.3 pour entériner le fait que les interruptions de service planifiées sont communiquées par courriel et non affichées sur INSITE

Annexe A – Relation entre la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et le *Code des droits de la personne de l'Ontario* (CDPO)

La LAPHO ne remplace ni n'affecte les obligations juridiques découlant du CDPO ou d'autres lois en matière d'aménagements pour les personnes ayant un handicap.

Les organismes doivent se conformer à la fois aux dispositions de la LAPHO et à celles du CDPO. Si ces textes portent tous deux sur l'accessibilité, ils sont très différents l'un de l'autre. Le CDPO vise les personnes victimes de discrimination et leur permet de saisir la justice, alors que la LAPHO, qui s'applique aux organisations de l'Ontario, vise à promouvoir l'accessibilité pour tous. Le CDPO exige des organisations qu'elles prennent des mesures d'adaptation à l'égard des personnes ayant un handicap jusqu'au point de la contrainte excessive. La LAPHO ne remplace ni n'affecte les droits ou obligations découlant du CDPO ou d'autres textes législatifs applicables en matière d'aménagements pour les personnes ayant un handicap. Cela signifie que le CDPO ou d'autres textes peuvent imposer des mesures d'adaptation qui vont au-delà des dispositions de la LAPHO ou qui sont différentes de celles-ci.