



Plan pluriannuel d'accessibilité

2020 – 2025

Table des matières

Message de la DG	2
Introduction.....	2
Section 1 : Réalisations passées pour éliminer et prévenir les barrières	3
Service à la clientèle	3
Information et Communication	3
Emploi	3
Section deux : Stratégies et actions	4
Service à la clientèle	4
Information et communication	4
Emploi	5
Formation	5
Conception des espaces publics.....	5
Pour information	5

Message de la DG

L'ACSM Champlain Est croit en l'égalité des chances et s'engage à offrir un environnement sans barrières qui permet à toutes les personnes de conserver leur indépendance et leur dignité. En tant qu'organisme, nous respectons les exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et de ses règlements respectifs, et nous nous efforçons de répondre aux besoins des personnes handicapées en temps raisonnable et de façon efficace. Ce plan sera révisé tous les cinq ans en consultation avec le Comité consultatif des clients, des familles et des fournisseurs de soins (CCCCF).

Introduction

La vision de l'ACSM Champlain Est est une communauté intégrante où la santé mentale est accessible à tous. Offrant des services dans les comtés de Stormont, Dundas, Glengarry, Akwesasne, Prescott et Russell, l'ACSM Champlain Est s'efforce de répondre aux besoins des personnes handicapées desservies, ainsi que de ses employés, candidats à un poste, soutien par les pairs, stages étudiants, bénévoles et invités. L'organisme a travaillé fort pour éliminer et prévenir les barrières à l'accessibilité et pour intégrer un langage, des politiques, des procédures, des normes et des pratiques appropriés dans chaque aspect de son travail. L'ACSM Champlain Est se conforme aux obligations législatives en matière d'accessibilité. Ce plan montre comment l'ACSM Champlain Est jouera un rôle pour faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens.

Section 1 : Réalisations passées pour éliminer et prévenir les barrières

Service à la clientèle

L'ACSM Champlain Est demeure en conformité avec la norme du service à la clientèle. Tous les employés sont formés pour s'assurer qu'ils peuvent identifier, éliminer et prévenir les barrières du service à la clientèle pour les personnes handicapées. Les personnes et les animaux de service sont accommodés pour les personnes qui ont besoin de ces soutiens lorsqu'elles utilisent les services de l'ACSM Champlain Est.

L'ACSM Champlain Est utilise l'énoncé de ses valeurs pour inculquer une culture qui favorise son intégration pour offrir un service à la clientèle exceptionnel aux personnes handicapées. Les employés sont informés des valeurs de la filiale lors de leur formation, afin de favoriser une culture dont nous nous inspirons dans tous les aspects de notre travail et de nos interactions avec les clients, les collègues et les intervenants communautaires.

Information et Communication

L'ACSM Champlain Est a mis en œuvre avec succès une variété de méthodes pour recueillir les commentaires des personnes desservies, des employés, des étudiants en stage et des bénévoles sur les barrières à l'accessibilité. Un sondage Worklife Pulse a été envoyé à tous les employés afin de recueillir leurs commentaires et l'Outil de perception des soins en Ontario (OPSO) est utilisé pour recueillir les commentaires des clients. Notre comité consultatif des clients, des familles et des fournisseurs de soins ainsi que les membres de l'équipe de direction qui représentent activement l'ACSM Champlain Est au sein de divers comités communautaires, nous aident à recueillir des commentaires et à les transmettre à l'équipe de direction.

Emploi

L'ACSM Champlain Est s'assure que tous les candidats intéressés à un poste sont au courant de la disposition de l'organisation à prendre des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés tout au long du processus de recrutement, y compris une attestation sur le site Web de l'ACSM Champlain Est, une attestation sur chaque offre d'emploi, une offre active de mesures d'adaptation dans le cadre du processus d'entrevue et une réaffirmation pendant le processus d'offre. Les employés de l'ACSM Champlain Est sont informés, par le biais de politiques, que l'organisation fournira, au besoin, des renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés. Les employés sont au courant que l'ACSM Champlain Est a un processus pour identifier et répondre aux besoins d'adaptation des employés.

Section deux : Stratégies et actions

Service à la clientèle

L'ACSM Champlain s'engage à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. Tous les programmes et services offerts aux personnes handicapées seront de la même qualité et dans les mêmes délais que les autres. La direction s'engage à travailler avec son personnel pour promouvoir et discuter de nouvelles idées et possibilités afin d'offrir des méthodes alternatives de soutien aux personnes handicapées. L'ACSM Champlain Est ajoutera le service à la clientèle accessible à l'ordre du jour des réunions régulières des dirigeants, à compter de septembre 2021.

Information et communication

Le personnel est au courant de l'existence d'une variété de méthodes permettant de fournir une rétroaction à l'ACSM Champlain Est. L'utilisation d'une variété de méthodes de communication pour partager les procédures d'urgence, les plans d'urgence et l'information sur la sécurité publique est revue régulièrement par l'équipe de direction de l'ACSM Champlain Est. Le nombre de sites pourrait être considéré comme une barrière pour assurer une communication adéquate lors d'une urgence. À cet égard, l'équipe de direction doit s'engager à élaborer, à communiquer et à mettre en œuvre des processus qui assurent l'utilisation de méthodes de communication appropriées pour le partage des procédures d'urgence, les plans d'urgence et l'information sur la sécurité publique. Avec la révision en 2020 de notre plan de préparation aux urgences, des exercices d'urgence devront être exécutés pour évaluer nos systèmes.

Un site Web et un contenu Web accessibles constituent une exigence importante en matière d'accessibilité. Toute modification apportée au site Web est examinée pour en assurer la conformité. Un manque de ressources consacrer à la vérification peut constituer un risque potentiel. L'équipe de direction veillera à ce qu'au moins un employé connaisse les exigences en matière d'accessibilité à l'information et à la communication, et cet employé sera responsable d'assurer la conformité lorsque des changements sont apportés au site Web, au contenu Web et à toute autre plateforme de médias sociaux utilisée par l'ACSM Champlain Est pour fournir de l'information au public. Cet examen sera effectué sur une base annuelle avant la fin de chaque année civile, à partir de 2021, et toute mise à jour sera amorcée avant la fin de l'année fiscale suivante, tout en maintenant la responsabilité fiscale.

L'ACSM Champlain East continuera d'utiliser les résultats de l'OPSO portant spécifiquement sur l'environnement (le programme répondant à tout besoin lié à la mobilité, à l'audition, à la vision et à l'apprentissage, etc.) afin d'identifier les domaines à améliorer et de créer des plans d'action pour y répondre. L'équipe de direction de l'ACSM Champlain Est doit s'engager à examiner continuellement les commentaires reçus et à apporter des ajustements, au besoin. L'ACSM s'engage à donner suite aux ajustements appropriés à la suite de l'examen de la rétroaction d'un secteur. L'ACSM Champlain Est s'assurera d'utiliser le format d'OPSO approprié pour tenir compte des déficiences individuelles. En 2021, un sondage sur la satisfaction des clients sera lancé sur les soins de services virtuels pendant la COVID. Cela nous permettra d'évaluer l'intérêt et l'accessibilité du service virtuel pour nos clients.

Emploi

Le département des ressources humaines continuera d'examiner et de réviser le langage utilisé dans ses descriptions de poste pour s'assurer qu'il reflète les fonctions essentielles, afin d'accommoder plus efficacement un employé au besoin.

Formation

L'ACSM Champlain Est s'engage à offrir une formation sur les exigences des lois sur l'accessibilité de l'Ontario et du Code des droits de la personne de l'Ontario, en ce qui concerne les personnes avec un handicap. Le département des ressources humaines assignera à tout le personnel une formation de rappel en ligne sur la LAPHO chaque année.

Conception des espaces publics

L'ACSM Champlain Est s'engage à respecter toutes les normes d'accessibilité qui s'appliquent à la conception des espaces publics. L'ACSM Champlain Est veillera à ce que tous les aspects du réaménagement des bâtiments ou les modifications majeures répondent aux exigences d'accessibilité nécessaires.

L'ACSM Champlain Est prendra toutes les mesures nécessaires pour prévenir les interruptions de service dans les zones accessibles de ses espaces publics. L'ACSM Champlain Est inspectera périodiquement les zones accessibles afin de s'assurer que les espaces sont accessibles et de réduire le risque d'interruption de service. Dans l'éventualité où des zones ne seraient pas accessibles ou si l'on découvrirait des lacunes ayant une incidence sur l'accessibilité, l'ACSM Champlain Est prendrait toutes les mesures nécessaires pour remédier à la situation dans un délai raisonnable et informerait le public de l'interruption de service.

Pour information

L'Association canadienne pour la santé mentale, Champlain Est

329, rue Pitt

Cornwall, ON K6J 3R1

613-933-5845

office@cmha-east.on.ca