

# FICHE SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATION

- 1 Des activités de formation et d'information sont offertes aux employés, principalement au personnel à l'accueil, aux auxiliaires bénévoles et au personnel à la sécurité dans le but de mettre en place des stratégies de communication destinées aux personnes nécessitant une communication adaptée.
- 2 À titre d'établissement assujetti par la Politique gouvernementale «L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées» l'établissement prend les mesures nécessaires pour que toute personne handicapée qui en fait la demande ait accès, en toute égalité, aux services offerts au public.

C'est à la personne handicapée que revient le choix (raisonnable) de la mesure d'accommodement visant à lui permettre d'exercer ses droits et l'établissement y consent. Dans l'impossibilité d'honorer cette préférence (contraintes jugées excessives), l'établissement offre un autre format accessible après entente avec la personne.

- 3 L'établissement s'assure que la personne handicapée puisse communiquer avec le personnel, et ce, dans les trois modes de communication habituels, soit le contact direct, le téléphone et les communications électroniques. Un moyen de communication adapté, lorsque requis, est mis à la disposition de la personne.
- 4 L'établissement offre des services dans des locaux physiquement accessibles, sinon des moyens alternatifs sont prévus.
- 5 Toutes les salles d'attente sont accessibles et disposent d'une aire de retrait et d'un éclairage suffisant permettant la lecture dans un réel confort.
- 6 Dans les salles d'attente, afin de ne pas obstruer les aires de circulation, des espaces sont prévus pour les personnes utilisant un fauteuil roulant, un quadriporteur ou pour celles accompagnées d'un chien guide ou d'assistance.



# FICHE SERVICE À LA CLIENTÈLE ET COMMUNICATION

- 7 Sur demande, de l'assistance permettant d'accomplir des démarches administratives nécessaires à la prestation d'un service tel remplir un formulaire ou un questionnaire est disponible.
- 8 Lorsqu'une personne handicapée est accompagnée, le personnel ne s'adresse pas uniquement à l'accompagnateur en utilisant la 3<sup>ème</sup> personne du singulier pour parler de la personne handicapée qui est présente.
- 9 Quand un employé est informé qu'une personne ayant un problème auditif est dans une salle d'attente, il doit transmettre cette information à son remplaçant s'il doit quitter. L'identification visuelle (oreille barrée) devrait aussi apparaître sur le dossier.
- 10 Les chiffres et les lettres figurant sur les billets des distributeurs et les écrans visuels sont de couleurs contrastantes et en gros caractères.
- 11 Une équipe de préposés au transport dévouée qui travaille avec l'équipe soignante pour soulever et transporter les patients de façon sécuritaire, respectueuse et professionnelle est disponible.
- 12 Des fauteuils roulants, en quantité suffisante et en bonne condition, sont présents à chacune des entrées principales.
- 13 Chaque établissement comprend une série d'indications claires et des pictogrammes visibles et tactiles, faciles à interpréter et situés aux endroits stratégiques. En la présence de lignes colorées à suivre indiquées au sol, ces dernières sont facilement repérables tout au long du trajet.
- 14 Si le bureau d'accueil est sonorisé (avec micro) et équipé d'un système d'amplification des sons (boucle à induction magnétique) l'autocollant avec le pictogramme approprié (oreille) est visible et le bon fonctionnement de l'équipement est vérifié.
- 15 L'établissement possède des aires de stationnement pour personnes handicapées en nombre suffisant et aux endroits appropriés. Une surveillance constante est apportée au respect des aires de stationnement pour personnes handicapées et auprès des automobilistes afin que les indications et les délais permis au niveau des débarcadères soient respectés.
- 16 Lorsqu'une communication de masse est envisagée via les médias écrits (ex: campagne de vaccination), un partenariat avec les organismes du secteur personnes handicapées est prévu. Ceci permet de rejoindre plus facilement les personnes présentant des limitations les empêchant de prendre connaissance ou de bien interpréter les messages d'intérêt public.

- 1 Les standards d'accessibilité Web du gouvernement du Québec sont appliqués. L'accessibilité du site Web de l'établissement permet d'offrir un accès sans discrimination aux utilisateurs, peu importe leur handicap et les technologies utilisées pour accéder à une information.
- 2 Les pratiques d'accessibilité du site Web de l'établissement cherchent à réduire ou supprimer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'accéder à des contenus ou d'interagir avec les divers services (ex: les personnes présentant une déficience intellectuelle sont en mesure de trouver l'information recherchée, le site est épuré, les titres et le niveau de langage sont simples à comprendre).
- 3 Le personnel responsable de l'actualisation du site Web est formé sur les notions d'accessibilité du Web, de la littératie et du multimédia.
- 4 La technologie utilisée permet l'ajout de textes de remplacement aux images permettant ainsi aux personnes ayant une déficience visuelle d'accéder à l'information sans voir l'image. La lecture d'écran avec sortie vocale et la présence de sous-titres pour compenser les audios est disponible.
- 5 Les textes produits sur le site Web de l'établissement peuvent être redimensionnés jusqu'à 200 pour cent sans l'aide d'une technologie d'assistance et sans perte de contenu ou de fonctionnalité. Les documents apparaissant sur le site Web de l'établissement ne sont pas présentés en taille de police absolue. Il est possible d'opter pour l'utilisation de la taille relative.
- 6 Considérant que l'utilisation de tableaux est difficile à lire pour la majorité des aides technologiques, ceux-ci ne sont utilisés que si vraiment nécessaire.
- 7 Il est mentionné aux endroits appropriés que les informations contenues dans les documents peuvent être fournies sur demande dans des formats adaptés ou par le biais d'une autre modalité.
- 8 Un diagnostic relatif à l'accessibilité du site Web est fait sur une base régulière. À cette fin, les organismes communautaires représentant les personnes handicapées sont interpellés et mis à contribution.
- 9 Dans l'éventualité où l'établissement travaille avec une firme de développement de sites Web, l'établissement s'assure que les normes régissant l'accessibilité aux documents incluant les normes de littératie et au multimédia, soient intégrés au cahier de charges.

- 1 Dans le but de favoriser l'embauche de personnes handicapées, des partenariats et mécanismes de collaboration sont établis avec les Services externes de main-d'œuvre SEMO Côte-Nord.
- 2 Le personnel responsable de la direction des ressources humaines a pris connaissance de la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées 2019-2023.
- 3 Afin de favoriser l'embauche de personnes handicapées, l'établissement adopte, en concordance avec la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics, diverses mesures émanant du programme d'accès à l'égalité en emploi.
- 4 Lors de la sélection de personnel ou lors d'une promotion, à compétence égale, une attention particulière est portée aux candidats présentant un handicap.
- 5 Le personnel responsable de la direction des ressources humaines participe à des activités de formation et de perfectionnement relatives à l'embauche et au maintien en emploi des personnes handicapées.
- 6 Afin d'assurer une représentation équitable des personnes handicapées dans tous les types d'emploi de l'établissement, les gestionnaires repèrent et corrigent les règles et pratiques en gestion des ressources humaines susceptibles d'avoir des effets négatifs.
- 7 Lors des affichages de postes, il est mentionné que des mesures d'accommodement peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins.
- 8 De manière à ne pas exclure des personnes talentueuses n'ayant pas la scolarité ni les qualifications requises à postuler, il est offert, aux candidats qui le désirent, la possibilité de compléter un formulaire simplifié mettant l'emphase sur d'autres réalisations, aptitudes, compétences, forces et talents.
- 9 Le lieu des entrevues de sélection répond aux critères d'accessibilité universelle (stationnement, accès à l'édifice sans obstacle, direction clairement identifiée, salles de toilette et lieu de la rencontre accessibles, ...).



- 10 En la présence de tests obligatoires, l'établissement offre des mesures d'accommodement (ex : temps additionnel, formulaire avec gros caractères, télévisionneuse, afficheur braille, système audio). De plus, pour les personnes ayant des difficultés de compréhension, la possibilité de faire une courte période d'essai dans le milieu est offerte (ex : personnes atteintes d'un trouble neurodéveloppemental du langage qui affecte sa compréhension et/ou l'expression d'un message verbal).
- 11 Lors d'une entrevue, le recruteur est une personne à l'aise avec les personnes handicapées et s'assure de bien connaître les caractéristiques reliées au handicap ainsi que l'application de mesures d'accommodement. Il envisage, si nécessaire, de recourir au service de l'organisme communautaire du territoire qui dessert cette clientèle.
- 12 Lors de l'embauche d'une personne handicapée, si requis, les collègues en sont avisés et sensibilisés. (ex: une personne ayant une sténose lombaire sera probablement amenée à se lever plus fréquemment de son poste de travail que ses collègues, une personne vivant avec le syndrome de la Tourette pourrait être portée à produire certains tics, ...).
- 13 Des stages de développement des compétences permettant à un travailleur handicapé de parfaire ses connaissances et ses chances d'employabilité sont offerts.
- 14 Les espaces de travail sont adaptés aux besoins des employés présentant un handicap et des solutions créatrices sont trouvées face aux obstacles rencontrés.
- 15 Lors de la tenue de rencontres destinées au personnel, le lieu et les moyens de communication sont adaptés au profil des participants dont ceux présentant des besoins particuliers. Advenant que cette rencontre se déroule dans un lieu inconnu (ex: hôtel), vous faites en sorte de vous rendre sur place afin d'éviter les mauvaises surprises.



- 1 La politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées est connue des gestionnaires et des employés de l'établissement.
- 2 Des efforts sont faits afin de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès, en toute égalité et selon leurs besoins, à la documentation offerte à l'ensemble des citoyens desservis par l'établissement. Les gestionnaires sont sensibles aux besoins particuliers des personnes handicapées et disposent des connaissances et des outils nécessaires pour bien y répondre.
- 3 L'établissement est proactif et tend à éliminer le plus possible, à la base, les obstacles rencontrés lorsqu'une personne handicapée souhaite avoir accès aux documents offerts au public.
- 4 L'établissement revoit graduellement les documents actuellement offerts au public ou adapte graduellement ceux les plus fréquemment demandés par les citoyens.
- 5 En fonction de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, lors d'une demande d'accès au dossier personnel, minimalement, les vingt (20) premières pages sont offertes sans frais et les subséquentes au coût du marché.
- 6 La documentation concernant les programmes destinés aux personnes handicapées, à leur famille et à leurs proches, offerte par le gouvernement du Québec est accessible dans divers endroits (salles d'attente, cliniques ambulatoires, centres de réadaptation, ...).



# FICHE APPROVISIONNEMENT

- 1 La politique d'achat d'équipements, de biens et services prend en considération la notion d'accessibilité universelle et d'adaptabilité et s'assure de répondre aux besoins des personnes handicapées.
- 2 Le personnel chargé de faire l'acquisition d'équipements, de biens et services, reçoit de la formation sur le concept de l'approvisionnement accessible et responsable.
- 3 Dès le remplacement d'équipements, de biens et services, la notion d'accessibilité universelle est requise et les fournisseurs en sont avisés.
- 4 Des échanges ont lieu entre les divers établissements du réseau de la santé et des services sociaux de la région et hors région afin de statuer sur les meilleures pratiques en matière d'acquisition d'équipements, de biens et services accessibles.
- 5 À titre de bénévole ou employé, encourager l'intégration des personnes présentant une déficience intellectuelle pour exercer certaines tâches bureaucratiques (ex. : déchiquetage).

