



ÉQUITÉ INCLUSION RESPECT



Guide du personnel
sur l'accessibilité pour
les personnes ayant
un handicap

Novembre 2009



Remarque : Les termes de genre masculin utilisés pour désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les hommes. L'usage exclusif du masculin ne vise qu'à alléger le texte.

Table des matières

Description du présent guide	2
Normes d'accessibilité provinciales.....	3
Qu'est-ce qu'un handicap ?	5
Que sont les services à la clientèle accessibles ?	6
Comment devrais-je interagir et communiquer avec les personnes ayant un handicap ?	7
Directives générales	7
Personnes qui sont aveugles ou qui ont une mauvaise vue	8
Personnes ayant un trouble de communication	10
Personnes qui sont sourdes ou qui ont une déficience auditive	12
Personnes qui sont sourdes et aveugles	16
Personnes ayant un trouble du développement.....	18
Personnes ayant un trouble de santé mentale.....	20
Personnes ayant une incapacité physique ou un trouble de mobilité	22
Personnes qui utilisent un animal d'assistance ou un appareil ou accessoire fonctionnel, ou qui sont accompagnées d'une personne de confiance	24
Que devrais-je faire en cas d'interruption des services ou s'il y a d'autres problèmes liés à l'accessibilité ?.....	30
Ressources de CAMH pour vous aider à servir les personnes ayant un handicap	31
Sources et ressources externes.....	36

DESCRIPTION DU PRÉSENT GUIDE

Il arrive trop souvent que les personnes ayant un handicap n'ont pas accès aux lieux de travail et aux services de santé. Un grand nombre de personnes qui n'ont pas de handicap remarquent d'abord le fauteuil roulant, la canne blanche, l'appareil auditif ou le diagnostic, comme si le handicap définissait la personne.

Le respect à l'égard de *tous* est un des principes fondamentaux de CAMH. Nous nous sommes engagés à éliminer les différences entre les groupes en ce qui a trait à l'état de santé et à créer un milieu de travail diversifié et favorisant l'intégration. Le présent guide et les politiques connexes ont pour but de veiller à ce que tous les membres de la communauté de CAMH comprennent les avantages de l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap ainsi que les droits et les responsabilités du personnel, des bénévoles, des médecins, des étudiants, des clients et des visiteurs en matière d'accessibilité et de services à la clientèle*.

Le présent guide explique les nouvelles normes d'accessibilité de l'Ontario, fournit des directives pratiques sur la façon d'offrir des services à la clientèle accessibles et suggère des ressources permettant à CAMH de favoriser encore plus l'intégration.

** Le présent guide vise également les employés ayant un handicap.*

Normes d'accessibilité provinciales

CAMH reconnaît que les personnes ayant un handicap ont le droit de s'attendre à bénéficier du même accès aux services de santé et aux lieux de travail que le reste de la population. La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* exige que tous les fournisseurs de services éliminent les obstacles auxquels font face les personnes ayant un handicap. Cette loi vise à faire de l'Ontario une province sans obstacle pour les personnes ayant un handicap d'ici 2025 grâce à l'élaboration et à la mise en œuvre de normes d'accessibilité applicables aux secteurs public et privé.

Au cours des prochaines années, la province adoptera des règlements portant sur les services à la clientèle, le transport, l'information et les communications, l'emploi et le milieu bâti.

Le premier règlement pris en application de la Loi porte sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, qui sont le thème du présent guide. **Les hôpitaux doivent se conformer à ces normes d'ici le 1^{er} janvier 2010.**





Le saviez-vous ?

- **Un Canadien sur 10** a un handicap qui restreint ses activités quotidiennes.
- **La maladie mentale** touche tous les Canadiens, que ce soit directement ou par l'entremise d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un collègue.
- Les taux d'invalidité augmentent avec l'âge ; **40 %** des personnes âgées de 65 ans ou plus ont un handicap.
- **Sept personnes ayant un handicap sur 10** ont besoin d'un soutien pour se livrer à leurs activités quotidiennes.
- **Plus d'un demi-million d'adultes canadiens** ont un trouble de la vue non corrigé par des lunettes et plus d'un million d'adultes canadiens ont une déficience auditive non corrigée par un appareil auditif.
- **Près de six adultes canadiens sur 10** ayant un handicap ont besoin d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel.

Sources : enquête menée en 2005 par le Conseil canadien de développement social ; Rapport sur les maladies mentales au Canada, octobre 2002 ; FEMC 1998 (Santé Canada 2002).

Qu'est-ce qu'un handicap ?

Aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, un handicap comprend une incapacité physique, un trouble mental, un trouble du développement et une difficulté d'apprentissage. Certains handicaps sont évidents et d'autres, non ; certains sont visibles tandis que d'autres ne le sont pas ; certains sont graves et d'autres le sont moins. Leurs effets peuvent être permanents ou intermittents.

Par exemple :

- Une personne ayant un traumatisme crânien a un handicap invisible.
- Une personne souffrant d'arthrite a un handicap qui peut s'aggraver.
- Une personne ayant la sclérose en plaques a un handicap qui peut avoir ou ne pas avoir une incidence sur sa routine quotidienne.

L'incidence d'un handicap dépend de la capacité de la personne d'avoir accès à des services, des appareils et accessoires fonctionnels, des modes de transport, des programmes d'éducation et un emploi.

Les renseignements sur le handicap d'une personne sont personnels et doivent être traités de façon confidentielle.

Que sont les **services à la clientèle accessibles** ?

Pour dispenser des services à la clientèle accessibles, il faut comprendre qu'il peut être nécessaire d'adapter légèrement les services de CAMH pour en faciliter l'accès et rendre nos lieux de travail plus accessibles.

Par exemple :

- Si un client est aveugle, il peut être nécessaire de lire les renseignements à haute voix.
- Si une personne a une difficulté d'apprentissage, il peut être nécessaire de lui fournir des instructions par écrit.
- Si une personne est en fauteuil roulant, il peut être nécessaire de l'aider à trouver les installations et services accessibles.

CAMH s'est engagé à fournir des services aux personnes ayant un handicap d'une manière qui :

- respecte leur dignité et leur autonomie ;
- est intégrée le plus possible à la prestation courante des services et qui permet aux personnes ayant un handicap de recevoir les mêmes services que le reste de la clientèle et ce, d'une façon semblable ;
- fait en sorte que des efforts raisonnables sont déployés pour donner à tous la même possibilité d'obtenir et d'utiliser nos services ;
- tient compte des besoins de chaque client.

Comment devrais-je **interagir et communiquer** avec les personnes ayant un handicap ?

Directives générales

- N'oubliez pas que personne n'est un expert de tous les handicaps. Une des choses les plus importantes, c'est de **demander si vous pouvez venir en aide à la personne ayant un handicap et, le cas échéant, comment vous pouvez l'aider**. Par exemple, un client peut vous demander de parler clairement ou de lui prendre le bras, ou vous dire qu'il n'a pas besoin d'aide.
- Traitez la personne ayant un handicap de la même façon qu'une personne qui n'a pas de handicap, c'est-à-dire avec dignité et respect.
- N'élevez pas la voix, à moins qu'on ne vous le demande.
- N'hésitez pas à demander à la personne de répéter ce que vous n'avez pas compris.
- Adressez-vous directement à la personne ayant un handicap et non à son interprète, son accompagnateur ou son compagnon.
- Utilisez des mots qui attachent davantage d'importance à la personne au lieu de lui mettre une étiquette (par exemple, utilisez l'expression « personne ayant un handicap » plutôt que « personne handicapée »). Cela s'inscrit dans le cadre d'une approche qui consiste à répondre aux besoins de chaque personne en matière de services plutôt qu'à mettre l'accent sur son handicap.

Personnes qui sont **aveugles ou qui ont une mauvaise vue**

Une déficience visuelle atténue la capacité d'une personne de voir clairement. L'acuité visuelle varie considérablement selon la déficience. Un nombre relativement faible de personnes ne peuvent rien voir. Certaines personnes peuvent voir uniquement ce qui se trouve droit devant elles tandis que d'autres discernent seulement ce qui se trouve en périphérie. Dans bien des cas, les personnes ayant des cataractes ont l'impression de regarder à travers une fenêtre embuée.

Une personne ayant une déficience visuelle peut ou non porter des verres fumés, utiliser une canne blanche ou être accompagnée d'un chien-guide ou d'un guide. Dans certains cas, lorsqu'un trouble de la vue commence à se manifester, seule la personne qui l'éprouve en est consciente.



Conseils

- Identifiez-vous et précisez votre rôle. Ne supposez pas que la personne reconnaîtra votre voix.
- Adressez-vous directement à la personne et parlez d'un ton normal.
- Ne dérangez jamais un chien-guide en le flattant ou en détournant son attention.
- Dans le doute, demandez à la personne quelle est sa capacité visuelle.
- Ne laissez pas la personne au milieu de la pièce. Guidez-la vers une chaise ou un mur, une porte ou un autre point de référence.
- Si vous quittez la pièce, dites-le à la personne.
- Dites à la personne où se trouvent les meubles, les placards, les toilettes et les fenêtres, décrivez la forme de la pièce et dites-lui qui d'autre s'y trouve.
- Décrivez à la personne les obstacles qui sont sur son chemin (p. ex., des meubles, du matériel ou une dénivellation).
- Informez la personne des procédures à suivre notamment en ce qui concerne l'administration de médicaments, un examen physique ou des analyses, et rassurez-la au besoin.
- Dites-lui quand et où le repas sera servi. Utilisez la « méthode de l'horloge » pour lui indiquer comment les aliments sont disposés dans l'assiette.
- Lorsqu'une table ou un comptoir vous sépare de la personne et que vous voulez lui donner ou remettre des documents, dites-lui ce que vous allez faire.

Personnes ayant un **trouble de communication**

Une personne peut avoir de la difficulté à parler, à comprendre ce que vous dites, à lire ou à écrire si elle a un trouble de communication. L'ampleur de ces difficultés dépend de la gravité du trouble. Un tel trouble n'est pas synonyme d'un manque de compréhension ni d'une intelligence limitée.

Certains troubles comme la paralysie cérébrale causent des problèmes d'élocution. Dans certains cas, les personnes aux prises avec cette maladie n'arrivent pas à articuler ou à parler. D'autres troubles, comme l'aphasie (qui peut être causée par un accident vasculaire cérébral), peuvent faire en sorte que la personne qui en souffre a de la difficulté à comprendre, à parler, à lire ou à écrire. Les personnes ayant un trouble de communication utilisent souvent un panneau de communication (qui leur permet de montrer du doigt des images ou des lettres) ou d'autres appareils ou accessoires fonctionnels. Certaines personnes ont recours à un assistant en communication qui interprète ce qu'elles disent.



Conseils

- Parlez d'un ton normal. N'élevez pas la voix et ne parlez pas plus lentement.
- Adressez-vous directement à la personne, non à son assistant, et demandez sa permission avant de discuter de questions confidentielles en présence de l'assistant.
- Dans la mesure du possible, posez des questions auxquelles on peut répondre par « oui » ou « non ».
- Soyez patient. Laissez à la personne le temps de répondre ou de poser une question en utilisant la technique ou l'appareil qui lui convient le mieux.
- Si la personne montre du doigt des images, des symboles ou des lettres sur un panneau de communication, répétez le mot ou la lettre à haute voix à mesure que la personne le montre. Il vous sera peut-être plus facile d'écrire les mots à mesure que la personne les indique.
- Si la personne a de la difficulté à vous comprendre, écrivez les mots clés à mesure que vous les prononcez, exprimez-vous par gestes, montrez du doigt des objets et des images, ou utilisez des dessins, des diagrammes ou des documents écrits.

Personnes qui sont **sourdes** ou qui ont une **déficience auditive**

Il y a plusieurs types de déficience auditive. Une personne peut être malentendante, devenue sourde ou sourde oraliste. Ces termes sont expliqués à la page suivante.

De plus, certaines personnes sont culturellement Sourdes, une expression qui décrit les personnes qui s'identifient comme faisant partie de la communauté et de la culture des personnes sourdes et qui utilisent le langage qui s'y rattache (cette communauté est généralement désignée avec un « S » majuscule). Les personnes culturellement Sourdes utilisent surtout l'American Sign Language (ASL) pour communiquer.

Comme c'est le cas pour d'autres handicaps, les causes et les niveaux de gravité de la déficience auditive sont nombreux. Les personnes ayant une déficience auditive peuvent communiquer à l'aide du langage gestuel, par la parole, en lisant sur les lèvres, par la lecture ou à l'aide d'un transcripateur. Certaines personnes ont besoin d'un appareil ou accessoire fonctionnel pour communiquer ou d'un interprète en ASL lorsqu'elles communiquent avec une personne qui ne connaît pas ce langage.



Types de déficience auditive

Personne malentendante : Cette expression décrit généralement les personnes ayant une déficience auditive allant de légère à profonde qui utilisent la langue parlée pour communiquer. La plupart des personnes malentendantes peuvent comprendre en partie ce qu'on leur dit en utilisant ou non un appareil auditif ou un autre appareil ou accessoire fonctionnel. Dans bien des cas, elles lisent sur les lèvres pour faciliter la communication.

Personne devenue sourde : Cette expression décrit les personnes qui étaient entendant ou malentendantes et qui ont subitement ou graduellement perdu une grande partie de leur capacité auditive. En général, ces personnes ne comprennent pas le langage si elles n'ont pas recours à des indices visuels comme le sous-titrage, la lecture sur les lèvres ou le langage gestuel.

Personne sourde oraliste : Cette expression décrit les personnes ayant une déficience auditive grave ou profonde et une audition résiduelle très faible ou inexistante et qui préfèrent s'exprimer oralement. Certaines ont recours à un appareil auditif ou autre, à des gestes ou à la lecture sur les lèvres.



Conseils

- Attirez l'attention de la personne avant de parler. La meilleure façon de s'y prendre est de la toucher légèrement sur l'épaule ou de lui faire un petit signe de la main.
- Déterminez le mode de communication que la personne aimerait utiliser et les mesures d'adaptation dont elle a besoin.
- Regardez la personne et adressez-vous directement à elle en parlant lentement et clairement. N'élévez pas la voix. Rapprochez-vous d'elle si nécessaire.
- Ne mettez pas vos mains dans votre visage et ne détournez pas votre regard quand vous parlez. Si vous portez un masque et que vous pouvez l'enlever, faites-le avant de donner des instructions.
- Pour communiquer à l'aide du langage gestuel, retenez les services d'un interprète en ASL professionnel en communiquant avec les Services d'interprétation culturelle de CAMH. Si la personne communique par la parole, mettez à sa disposition une transcription écrite ou un appareil fonctionnel pour personnes malentendantes.
- Si la personne utilise un appareil auditif, parlez-lui dans un endroit peu bruyant. Gardez cet appareil à portée de la main si la personne doit l'enlever.



Personnes qui sont **sourdes et aveugles**

Les personnes qui sont sourdes et aveugles n'ont plus l'usage de la vue ou de l'ouïe et ont souvent davantage de difficulté à obtenir les renseignements dont elles ont besoin. La plupart d'entre elles sont accompagnées d'un interprète tactile, un professionnel qui facilite la communication en utilisant un langage gestuel spécial. Il touche les mains de la personne sourde et aveugle ou utilise d'autres méthodes de communication auditive, visuelle ou tactile. Il peut également guider son client et lui fournir des services d'interprétation.



Conseils

- Ne faites pas de supposition au sujet de ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire. Certaines personnes sourdes et aveugles n'ont pas perdu entièrement leur vue ou leur ouïe.
- La personne sourde et aveugle vous expliquera sans doute comment communiquer avec elle, que ce soit de façon verbale ou à l'aide d'une carte ou d'une note.
- Adressez-vous directement à la personne et non à l'interprète tactile.
- Présentez-vous à l'interprète tactile lorsque vous approchez de la personne sourde et aveugle.
- N'élevez pas la voix et ne gesticulez pas.
- Soyez clair et précis quand vous dites à la personne sourde et aveugle comment se rendre là où elle veut aller. Répétez ce que vous avez dit ou reformulez vos propos si nécessaire.
- Ne dérangez jamais le chien d'assistance de la personne.
- Ne touchez jamais subitement la personne sourde et aveugle, sauf en cas d'urgence.

Personnes ayant un **trouble du développement**

Les personnes ayant un trouble du développement (ou une déficience intellectuelle) peuvent avoir de la difficulté à s'exprimer, à comprendre ce qu'on leur dit, à bouger ou à maîtriser leurs comportements. Il ne faut pas confondre un trouble du développement et une maladie mentale. Les troubles du développement peuvent varier de légers à graves. De plus, le type d'aide dont une personne a besoin et la nature de cette aide peuvent varier considérablement.



Conseils

- Présentez-vous, indiquez clairement votre rôle et dites à la personne que vous voulez lui venir en aide.
- Écoutez attentivement ce que la personne vous dit.
- Utilisez des mots simples. Évitez les termes complexes et le jargon.
- Ne faites pas de supposition au sujet de ce que la personne peut ou ne peut pas faire.
- Fournissez-lui un élément d'information à la fois et, si vous lui donnez des instructions, précisez chaque étape qu'elle doit franchir.

Personnes ayant un **trouble de santé mentale**

La maladie mentale englobe plusieurs troubles, dont les suivants :

- les troubles de l'humeur comme la dépression et le trouble bipolaire ;
- les troubles de l'anxiété ;
- les troubles psychotiques comme la schizophrénie (lorsqu'une personne a de la difficulté à faire la distinction entre ce qui est réel et ce qui ne l'est pas) ;
- les troubles de la personnalité (lorsqu'une personne vit des expériences qui diffèrent des attentes de la société et qui a des comportements différents de ces attentes) ;
- les troubles de l'alimentation, comme l'anorexie et la boulimie, qui affectent la façon dont une personne perçoit la nourriture et son corps ;
- la toxicomanie et la dépendance.

L'aspect le plus visible d'une maladie mentale est souvent causé par les effets secondaires des médicaments comme de la difficulté à parler clairement parce que la personne a la bouche sèche ou que sa langue est enflée, de la difficulté à se concentrer, des tics nerveux ou une démarche traînante.

La maladie mentale peut être entrecoupée de longues périodes au cours desquelles la personne se sent très bien et n'a pas besoin d'une aide spéciale. Toutefois, quel que soit votre rôle à CAMH, vous pourriez interagir avec une personne aux prises avec un trouble de santé mentale.

Conseils

Remarque : Les conseils suivants sont de nature générale. Ils ont pour but de vous aider à dispenser nos services. Ce ne sont pas des directives pour la prestation de soins cliniques.

- Traitez la personne avec respect et n'ayez pas de préjugés à son endroit.
- Dites-lui qui vous êtes et quel est votre rôle.
- Écoutez attentivement ce que la personne vous dit et faites de votre mieux pour donner suite à sa demande.
- Si la personne vit une crise, demandez-lui comment vous pouvez l'aider ou demandez de l'aide.

Personnes ayant une **incapacité physique ou un trouble de mobilité**

Il y a plusieurs types d'incapacités physiques et leur gravité varie considérablement, allant de l'arthrite à la paralysie. Les personnes ayant une telle incapacité n'ont pas toutes besoin d'aide. Les incapacités physiques sont très courantes et peuvent être visibles ou invisibles, temporaires, occasionnelles ou permanentes.

La cause et les symptômes d'une incapacité physique et la façon dont on compose avec cette incapacité varient d'une personne à l'autre. Ne supposez pas qu'une personne ayant une incapacité physique a d'autres handicaps comme une déficience auditive ou un trouble du développement.



Conseils

- N'empiétez pas sur l'espace vital de la personne. Ne vous appuyez pas contre son fauteuil roulant, sa canne ou tout autre appareil et ne les déplacez pas sans sa permission.
- Parlez clairement et adressez-vous directement à la personne.
- Prenez note de ce qui pourrait être un obstacle pour les personnes ayant un trouble de mobilité.
- Si le client se présente avec un accompagnateur ou un membre de sa famille, donnez-lui l'occasion de vous dire s'il souhaite que cette personne assiste au rendez-vous. Obtenez le consentement du client avant de discuter de questions confidentielles en présence de l'autre personne.
- Demandez au client quand on viendra le chercher et prévoyez le temps nécessaire pour que le client se prépare. Les personnes qui utilisent le service Wheel-Trans sont pénalisées si elles sont en retard.
- Décrivez au client les caractéristiques d'accessibilité du milieu environnant (comme les portes automatiques et les toilettes accessibles).

Personnes qui utilisent un **animal d'assistance** ou un **appareil ou accessoire fonctionnel**, ou qui sont **accompagnées d'une personne de confiance**

Animal d'assistance

Un animal d'assistance est un animal, généralement un chien, qui a été dressé pour venir en aide à une personne qui a un handicap, notamment une incapacité physique (visuelle ou auditive) ou cognitive, ou qui fait des convulsions.

En général, il est facile de repérer un animal utilisé pour venir en aide à une personne ayant un handicap. Dans d'autres cas, la personne peut avoir en sa possession une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal en raison de son handicap ou un certificat confirmant que l'animal a été dressé par un organisme professionnel de dressage d'animaux d'assistance.

Il ne faut pas confondre les animaux d'assistance avec les animaux utilisés pour la zoothérapie, dont on se sert pour reconforter et motiver les patients.

Conseils

- Il faut permettre aux animaux d'assistance d'aller partout où les clients peuvent se rendre.
- Il faut permettre au client de garder son animal d'assistance avec lui, à moins que la loi n'interdise la présence d'animaux à un endroit (par exemple, là où on prépare de la nourriture). Il est permis d'avoir un animal d'assistance dans les endroits où on sert et commande de la nourriture.
- Laissez au client le soin de surveiller l'animal d'assistance et de s'en occuper.
- Ne dérangez jamais un animal d'assistance en le flattant ou en détournant son attention.



Appareil et accessoire fonctionnel

Certaines personnes ayant un handicap utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel pour se déplacer, communiquer ou se livrer à d'autres activités. Les fauteuils roulants, les ambulateurs, les cannes blanches, les bonbonnes d'oxygène pour usage personnel, les appareils servant à prendre des notes, les appareils d'enregistrement et les aides de suppléance à l'audition sont des appareils et accessoires fonctionnels.



Conseils

- Assurez-vous que la personne est autorisée à entrer dans les bureaux de CAMH avec un appareil ou accessoire fonctionnel et à l'utiliser.
- Dans la mesure du possible, éliminez tout ce qui pourrait empêcher l'utilisation d'un appareil ou accessoire fonctionnel.
- Ne déplacez pas l'appareil ou accessoire fonctionnel d'une personne et ne lui retirez pas cet appareil ou accessoire.
- Assurez-vous que les clients ayant un handicap savent que CAMH peut leur fournir certains appareils et accessoires fonctionnels ou services (comme un fauteuil roulant ou un service de relai téléphonique).
- Offrez aux clients d'utiliser un appareil ou accessoire fonctionnel en vous assurant de respecter leur dignité et leur autonomie.
- Ne vous appuyez pas contre une personne ou son appareil ou accessoire et ne tendez pas le bras au-dessus de la personne ou de l'appareil ou accessoire pour prendre quelque chose.

Personne de confiance

Une personne de confiance accompagne une personne ayant un handicap pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin d'elle-même, à répondre à ses besoins médicaux ou à accéder à des biens ou des services.



Conseils

- Il faut permettre à la personne de confiance d'aller partout où le client peut se rendre.
- Donnez au client l'occasion de vous dire s'il souhaite que la personne de confiance assiste au rendez-vous. Obtenez le consentement du client avant de discuter de questions confidentielles en présence de la personne de confiance.
- Adressez-vous directement au client et non à la personne de confiance.
- Ne faites pas payer de droit d'entrée à la personne de confiance lorsqu'elle accompagne un client à une activité organisée par CAMH comme une conférence. (On peut toutefois exiger des frais pour les repas et l'hébergement de la personne de confiance.)

Que devrais-je faire en cas d'interruption des services ou s'il y a d'autres problèmes liés à l'accessibilité ?

Parfois, l'accès aux services de CAMH est réduit pour diverses raisons (par exemple, la réparation d'un ascenseur, des rénovations qui limitent l'accès à des installations ou une panne temporaire d'appareil). Certains clients ayant un handicap déploient de nombreux efforts pour réserver des services de transport spécialisés ou demander l'aide d'une personne de confiance. Si on prévoit une interruption des services, prévenez les clients aussi longtemps d'avance que possible pour leur éviter un déplacement inutile.

Pour ce faire, téléphonez directement aux clients ou envoyez-leur un courriel (en tenant compte du handicap de la personne) et affichez des avis annonçant l'interruption. Les interruptions de services prévues touchant les ascenseurs, les voies d'accès et les terrains de stationnement sont annoncées à l'aide d'avis affichés aux endroits pertinents et sur CAMH Insite. On indique sur ces avis la durée de l'interruption et les modes d'accès de rechange, le cas échéant.

En cas d'interruption imprévue, prévenez les clients le plus rapidement possible et, si nécessaire, le Service de planification des installations.

Resources de CAMH pour vous aider à servir les personnes ayant un handicap

Plusieurs ressources fournissent des renseignements sur la façon de mieux servir les personnes ayant un handicap à CAMH, notamment la politique de CAMH sur l'accessibilité et les services à la clientèle pour les personnes ayant un handicap (sur CAMH Insite) et le plan d'accessibilité de CAMH (sur camh.net).

- Pour obtenir plus de renseignements, adressez-vous à votre chef d'équipe, superviseur ou chef.
- Vous pouvez suivre la formation sur l'accessibilité et le service à la clientèle offerte à tous les membres du personnel de CAMH (voir CAMH Insite).
- Vous pouvez également passer en revue les ressources se trouvant sur le réseau informatique de CAMH à T:\Community Resources\Accessibility Resources.
- Passez en revue les services et les mesures d'adaptation suivants pour vous assurer que CAMH est un endroit accessible pour les personnes ayant un handicap. (Cette liste était à jour en novembre 2009. Veuillez consulter CAMH Insite pour obtenir des mises à jour.)

Tous les emplacements de CAMH

Interprétation en American Sign Language (ASL) : Les Services d'interprétation culturelle de CAMH peuvent fournir des services d'interprétation en ASL aux clients. Pour obtenir plus de renseignements et le formulaire de demande, consultez CAMH Insite.

Service de relai téléphonique : Le Service de relais Bell (SRB) aide les gens à utiliser un ATS pour faire ou recevoir des appels. Les appels locaux sont gratuits. Pour faire un appel à l'aide du SRB, composez le 1 800 855-0511.

Emplacement de la rue Queen

Plan des lieux : Vous pourrez vous procurer un plan imprimé à l'accueil et en version PDF sur CAMH Insite.

Entrées accessibles : Toutes les entrées du rez-de-chaussée sont accessibles et munies de portes automatiques. Il y a une rampe d'accès à partir du trottoir à chaque entrée.

Places de stationnement accessibles : Elles sont situées dans les terrains de stationnement qui se trouvent entre les unités 2 et 4, entre les unités 1 et 3 et sur la rue Shaw.

Toilettes accessibles :

- Unité 1, B5 et B12 (sous-sol) : femmes et hommes
- Unité 2, B5 et B11 (sous-sol) : hommes et femmes
- Unité 4, B17a et B17b (sous-sol) : hommes et femmes
- Unité 4, 121 et 122 (rez-de-chaussée) : unisexes
- Unité 4, 138 et 148 (rez-de-chaussée) : hommes et femmes
- Centre communautaire, 122 et 124 (rez-de-chaussée) : femmes et hommes

60 White Squirrel Way :

- 105 (rez-de-chaussée) : unisexes
- 205 (2^e étage) : unisexes
- 305 (3^e étage) : unisexes
- 405 (4^e étage) : unisexes

Ascenseurs : Dans tous les ascenseurs, les indications sont aussi en braille.

Emplacements des rues College et Russell

Plan des lieux : Vous pourrez vous procurer un plan imprimé à l'accueil de la rue College et de la rue Russell et en version PDF sur CAMH Insite.

Entrées accessibles — rue College :

- Entrée principale de la rue College.
- Entrée Ouest : Accessible à partir de la voie d'accès à l'avenue Spadina. L'entrée pour les utilisateurs de Wheel-Trans se trouve à cet endroit.

Entrées accessibles — rue Russell :

- Entrée de la rue Huron : Coin sud-est du rez-de-chaussée, accessible à partir de la rue Huron.
- Entrée de l'avenue Spadina : Adjacente au rez-de-chaussée de la tour. On y a accès à partir de l'allée qui longe la voie d'accès à l'avenue Spadina.
- Entrée du stationnement : Niveau 3, adjacente aux places de stationnement accessibles. La hauteur libre est de 170 cm.

Toutes les entrées accessibles sont munies de portes automatiques.

Places de stationnement accessibles — rue Russell : Situées au niveau 3. La hauteur libre est de 170 cm.

Toilettes accessibles :

- Rue College G24 et G51 (rez-de-chaussée) : hommes et femmes
- Rue College 755 (7^e étage) : unisexes, accessibles en fauteuil roulant et en scooter
- Rue Russell (rez-de-chaussée) : unisexes, accessibles en fauteuil roulant et en scooter
- Rue Russell 2038 et 2040 (2^e étage, dans le couloir situé entre la cafétéria et le centre de formation Eli Lilly) : hommes et femmes
- Rue Russell 304 (3^e étage) : unisexes, accessibles en fauteuil roulant
- Rue Russell T219 (2^e étage, près de la bibliothèque, dans la tour) : unisexes, accessibles en fauteuil roulant

Ascenseurs :

- Les indications sont aussi en braille dans les ascenseurs de l'emplacement de la rue Russell, mais non dans ceux de l'emplacement de la rue College.
- Pour accéder à l'ascenseur de l'auditorium (rue College G58), il faut passer par le bureau de la sécurité à l'entrée ouest.

Fauteuils roulants : Disponibles au Service d'urgence, à l'emplacement de la rue College.

Sources et ressources externes

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11. Accessible à : www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_05a11_f.htm. Consultée le 3 novembre 2009.

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règl. de l'Ont. 429/07. Accessible à : www.e-laws.gov.on.ca/html/source/regs/french/2007/elaws_src_regs_r07429_f.htm. Consultées le 3 novembre 2009.

Loi sur les droits des aveugles, L.R.O. 1990, chap. B.7. Accessible à : www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90b07_f.htm. Consultée le 3 novembre 2009.

Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario, *Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* [site Web], Toronto, 2009. Accessible à : www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcsc/programs/accessibility/index.aspx. Consulté le 30 octobre 2009.

Nous remercions tous les membres du groupe de collaboration interhospitalier d'avoir fait part de leurs stratégies et de leurs renseignements sur les directives d'accessibilité provinciales, notamment les entités suivantes, qui nous ont permis d'adapter leurs documents :

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: 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.

NOTES

