



Hamilton Community Legal Clinic
Clinique juridique communautaire de Hamilton

POLITIQUE EN MATIÈRE D'ACCÈS ET D'ADAPTATION

Objectif

L'objectif de la présente politique est d'assurer une égalité d'accès aux services juridiques fournis par la Clinique par les usagers des services de la Clinique juridique communautaire de Hamilton (ci-après désignée la « Clinique »). Tous les employés (ci-après désignés le « personnel ») s'efforceront de fournir des services adaptés aux divers besoins physiques, mentaux, linguistiques et culturels des usagers, tout en respectant les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration, d'égalité des chances et d'inclusion pleine et entière des personnes handicapées dans la société.

Mesures d'adaptation

Toutes les demandes de mesures d'adaptation seront satisfaites sauf si elles entraînent des coûts excessifs ou des dangers pour la santé et la sécurité (ce que le *Code des droits de la personne* de l'Ontario désigne sous le terme « préjudice injustifié »). Le terme « mesures d'adaptation » désigne le processus qui permet aux personnes handicapées de bénéficier pleinement de nos services en leur offrant des services adaptés et cohérents qui tiennent compte de leurs besoins physiques, mentaux, affectifs et linguistiques particuliers. Nous tenons à rendre nos services aussi faciles d'accès que possible.

Exemples de mesures d'adaptation

Si besoin est, nous fournissons les mesures d'adaptation suivantes :

- Présence d'un interprète (y compris en langage ASL);
- Accessibilité des locaux aux fauteuils roulants;
- Flexibilité par rapport au choix de l'heure et de la durée des rendez-vous pour discuter d'un problème juridique;
- Suivi continu de l'évolution des besoins en matière de transports accessibles;
- Reconnaissance des besoins liés à la religion.

Les usagers des services de la Clinique sont libres d'utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels (p. ex., déambulateurs, fauteuils roulants et motorisés) et être accompagnés d'un animal d'assistance (chien-guide). L'utilisation des tableaux alphabétiques, tableaux Bliss ainsi que tout autre dispositif de communication est fortement encouragée.

Avis en cas d'indisponibilité de nos services

Le personnel de la Clinique est conscient des défis posés par l'accessibilité des moyens de transport et d'autres besoins d'adaptation. Les clients sont priés d'appeler la Clinique pour s'assurer que le bureau n'est pas fermé.

Si une entrevue doit avoir lieu un jour de fête religieuse d'un client, nous changerons la date.

Si un client a besoin de se faire accompagner par une personne de confiance, elle n'a pas besoin de nous en expliquer les raisons.

La Clinique s'efforcera de fournir aux personnes malvoyantes un format adapté à leurs besoins comme des documents en gros caractères ou sur CD.

Le personnel de la Clinique est conscient qu'en raison d'un handicap, il peut être difficile pour certaines personnes de se trouver dans une pièce fermée. Nous prions les personnes concernées de nous aviser s'il préfère une pièce plus grande ou une pièce dont la porte reste ouverte.

Nous mettons à la disposition des enfants et des bébés un environnement sain et adapté.

Si, en raison d'un handicap, il est difficile pour une personne de comprendre la langue parlée, elle doit s'assurer :

- de se faire accompagner par une personne de confiance;
- de demander à la personne qui s'adresse à elle de parler lentement et clairement;
- de demander au personnel ou à la personne de confiance de noter les principaux points à retenir qu'elle pourra conserver.

Faites-nous part de votre handicap ou de vos besoins d'adaptation

Chaque personne a des besoins d'adaptation différents. Vous n'avez pas à nous donner les raisons de votre handicap ou de tout autre besoin d'adaptation, qui serait lié par exemple, à votre religion, lorsque vous faites une demande d'adaptation. Le personnel de la Clinique doit uniquement être informé qu'une mesure d'adaptation est nécessaire et en quoi elle consiste.

Le personnel de la Clinique a besoin de savoir dans quelle mesure l' handicap d'une personne est lié à son problème juridique et quels sont ses besoins d'adaptation.

Rencontre à l'extérieur

Nous prendrons en considération toute demande de rencontre à l'extérieur des locaux de la Clinique si cela est nécessaire pour répondre à un besoin d'adaptation.

Politique pour un milieu de travail sans parfum

La Clinique applique une politique pour un milieu de travail sans parfum et demande aux clients de ne pas porter de parfum ou de lotion après-rasage, ni d'utiliser de produits parfumés s'ils rencontrent le personnel de la Clinique ou s'ils participent à une activité organisée dans la Clinique, sauf si une odeur provient d'un produit prescrit.

Demande d'adaptation

Pour toute demande d'adaptation préalable à un entretien avec un membre du personnel, communiquez avec la Clinique par les moyens suivants :

Téléphone : 905-527-4572
Service de relais téléphonique : 1-800-855-0511
Courrier : 100, rue Main Est, bureau 203
Hamilton (Ontario) L8N 3W4
Télécopieur : 905-523-7282

Si vous préférez, vous pouvez opter pour discuter en privé avec un personnel de la clinique qui vous aide à régler votre problème juridique.

Formation du personnel

La Clinique offre à son personnel une formation continue sur l'accessibilité des personnes handicapées, sur les mesures d'adaptation ainsi que sur un large éventail de questions qui y sont liées afin que ses employés développent une connaissance approfondie des enjeux liés aux handicaps et aux mesures d'adaptation, conformément au *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Révision périodique de la présente politique

La présente politique sera révisée d'ici un an puis tous les deux ans. Nous vous invitons à transmettre vos suggestions qui pourraient améliorer la présente politique au directeur général au 905-527-4572, par courriel à tyeh@lao.on.ca ou par courrier à l'adresse suivante :

Deleted: , poste 45

Hamilton Community Legal Clinic/
Clinique juridique communautaire de Hamilton
Landmark Place
100, rue Main Est, bureau 203
Hamilton (Ontario) L8N 3W4

Rétroaction et évaluation

Lorsqu'un client de la Clinique sollicite des mesures d'adaptation, il est possible qu'on lui demande de répondre à un « sondage sur la satisfaction de la clientèle en matière de mesures d'adaptation ». La Clinique prendra en considération ses suggestions et travaillera très fort pour mieux accommoder ses besoins dans le futur.

Deleted: ¶

La présente politique a été établie le 1^{er} janvier 2012