

**FONDATION CANADIENNE POUR L'AMÉLIORATION DES SERVICES DE SANTÉ
POLITIQUES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE**

Objet : Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario	Numéro de la politique : GP-C5
Catégorie : Ressources humaines Pouvoir : Présidente-directrice générale Examineur : Présidente-directrice générale	Approuvée : 29 septembre 2011 Dernière modification : mars 2019 Prochain examen : mars 2020

Préambule

La Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé (FCASS) est un organisme sans but lucratif régi par des lois fédérales et ses administrateurs sont responsables de la gestion et de la supervision des activités et des affaires de l'organisation. Dans le cadre de son mandat, le conseil d'administration doit se conformer aux documents constitutifs¹ de la FCASS, ainsi qu'aux règles de common law qui régissent les obligations des administrateurs. De plus, conformément au Règlement administratif numéro 1 de l'organisation, le conseil d'administration a nommé une présidente-directrice générale qui a la responsabilité de veiller à la conduite des affaires ainsi qu'à la gestion quotidienne générale de la FCASS et qui exerce le pouvoir qui lui a été conféré par le conseil d'administration.

Ainsi, la présente politique a été élaborée afin de définir les responsabilités des employés, des bénévoles et des autres personnes qui, pour le compte de la FCASS, traitent avec les membres du public ou d'autres tiers en Ontario et fournissent des biens ou des services aux personnes handicapées, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et aux exigences du *Règlement de l'Ontario sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) applicables, soit : 1) les *Normes pour l'information et des communications*, qui s'appliquent à la mise à disposition de services et de matériel d'information et de communication aux personnes handicapées; 2) les *Normes pour l'emploi*, qui s'appliquent à la prestation de services d'emploi accessibles aux personnes handicapées; et 3) les *Normes pour les services à la clientèle*, qui s'appliquent à l'offre de biens et services au public ou à des tiers.

¹ Les documents constitutifs de la Fondation comprennent les lois portant création et régissant les activités de l'organisation, ainsi que ses actes de constitution (statuts de prorogation et règlements administratifs), ses ententes de financement et de contribution et ses politiques internes en matière de gouvernance.

1. Politique

La FCASS appuie l'objectif visant à rendre l'Ontario entièrement accessible d'ici 2025; elle compte donc assurer le respect de la LAPHO à l'aide des objectifs énoncés ci-dessous.

2. Déclaration d'engagement

La FCASS applique le principe d'égalité des chances et s'engage à fournir un environnement sans obstacles permettant à chacun de conserver son indépendance et sa dignité. En tant qu'organisation, elle se conforme aux exigences établies en vertu de la LAPHO et de ses règlements, tout en s'efforçant de répondre rapidement et efficacement aux besoins des personnes handicapées.

3. Objectifs

3.1 Donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accès aux biens et services de la FCASS, et leur permettre de recevoir la même qualité de service que les autres personnes, et ce, dans le même endroit et de manière semblable.

3.2 Toute information ou communication et tout service à la clientèle ou d'emploi fourni par la FCASS respectent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

4. Définitions

4.1 Handicap, au sens de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, s'entend de ce qui suit :

4.1.1 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;

4.1.2 Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

- 4.1.3 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 parlée;
- 4.1.4 Un trouble mental;
- 4.1.5 Une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

4.2 Animal d'assistance :

- 4.2.1 Tout animal utilisé par une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap;
- 4.2.2 S'il n'est pas évident que l'animal satisfait à la précédente définition, tout animal pour lequel une personne handicapée fournit une lettre d'un médecin ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

4.3 Appareil fonctionnel :

- 4.3.1 Une aide technique, un appareil de communication ou tout autre instrument utilisé pour maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles d'une personne handicapée. Les appareils fonctionnels personnels sont habituellement des appareils que les clients ont avec eux, comme un fauteuil roulant, un déambulateur ou une bonbonne d'oxygène, et qui peuvent faciliter l'ouïe, la vue, la communication, le mouvement, la respiration, la mémoire ou la lecture.

4.4 Personne de soutien :

- 4.4.1 Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

5. Exigences générales

- 5.1 La FCASS élaborera, mettra en place et appliquera des politiques concernant l'amélioration de l'accessibilité selon les exigences du RNAI.

- 5.2 La FCASS inclura dans ses politiques une déclaration de son engagement à répondre rapidement aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées. Ces documents seront rendus publics dans un format accessible, sur demande.
 - 5.3 La FCASS établira, mettra en place et maintiendra un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant sa stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles et pour répondre aux exigences du RNAI. Ces plans seront disponibles dans un format accessible, sur demande, et seront publiés sur le site Web de la Fondation. La FCASS mettra à jour son plan d'accessibilité une fois tous les cinq (5) ans.
6. Obtention de biens et services ou de biens immobiliers
 - 6.1 La FCASS appliquera les critères et les caractéristiques d'accessibilité à l'obtention de biens, de services ou de biens immobiliers. La seule exception concerne les cas où il est irréaliste de le faire.
7. Exigences en matière de formation
 - 7.1 La FCASS offrira à ses employés et bénévoles de la formation sur les articles concernant les personnes handicapées du RNAI et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*. Les personnes responsables de l'élaboration des politiques de la FCASS et les personnes qui fournissent des biens, des services ou des biens immobiliers de la part de la FCASS recevront aussi cette formation.
 - 7.2 La formation sera donnée à tous dès que possible, puis à tous les nouveaux employés, et des mises à jour intégrant les modifications aux politiques d'accessibilité de la FCASS seront offertes périodiquement.
8. Dossiers
 - 8.1 La FCASS tiendra des dossiers sur la formation dispensée, le moment où elle l'est et le nombre d'employés formés.
9. Normes pour l'information et les communications
 - 9.1 Formats et supports de communication accessibles

- 9.1.1 À moins qu'il ne soit jugé que le matériel est impossible à convertir, la FCASS fournira, sur demande, des formats et supports de communication accessibles aux personnes handicapées. Ces formats et supports seront fournis rapidement et sans frais supplémentaires pour la personne.
- 9.1.2 La FCASS tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne lors de la personnalisation de ses demandes et la consultera pour vérifier le caractère approprié du matériel fourni.
- 9.1.3 La FCASS fera savoir au public que des formats et supports de communication accessibles sont disponibles.

9.2 Sites et contenus Web accessibles

- 9.2.1 La FCASS travaillera à garantir que son site Web et son contenu Web, le cas échéant, respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), comme il est stipulé dans le RNAI, et se référera aux lois et règlements en place pour le respect des échéanciers et des exigences.

10. Normes pour l'emploi

10.1 Recrutement, évaluation et sélection

- 10.1.1 La FCASS informera ses employés et le public de la disponibilité d'adaptations pour les candidats handicapés. Les candidats seront informés que ces adaptations sont disponibles, sur demande, pendant le processus d'entrevue et dans le cadre d'autres méthodes de sélection. Si une adaptation est demandée, la FCASS rencontrera le candidat et lui fournira des adaptations convenables. Il est possible de consulter la **Politique sur les adaptations de la FCASS** au https://cfhi365.sharepoint.com/sites/Intranet/Docs/Corporate/Governance-Policies/6_Human-Resources/Accommodation-Policy-2019.pdf.

- 10.1.2 Les candidats retenus seront informés des politiques et des mesures de la FCASS pour accommoder les personnes handicapées.

10.2 Formats et supports de communication accessibles pour les employés

- 10.2.1 La FCASS veillera à ce que ses employés soient au courant de ses politiques pour les employés handicapés et de toute modification à ces politiques.

- 10.2.2 Si un employé handicapé le demande, la FCASS lui fournira des formats et des supports de communication accessibles dans les cas où l'information est nécessaire aux fins de l'emploi et les cas où elle est disponible pour tous les employés.
- 10.2.3 La FCASS consultera l'employé faisant la demande pour déterminer la meilleure façon de lui fournir un format ou un support de communication accessible.
- 10.3 Information sur les mesures d'urgence en milieu de travail
 - 10.3.1 Au besoin, la FCASS créera des documents sur les mesures d'urgence en milieu de travail pour les personnes handicapées. Ces documents tiendront compte des défis uniques découlant du handicap de la personne et de l'environnement de travail, et seront créés après consultation avec l'employé.
 - 10.3.2 Ces documents seront passés en revue lorsque :
 - 10.3.2.1 Le poste de travail de l'employé au sein de l'organisation change d'emplacement;
 - 10.3.2.2 Les plans d'adaptation ou les besoins en la matière de l'employé sont revus;
 - 10.3.2.3 La FCASS révisé l'ensemble de ses politiques sur les mesures d'urgence.
- 10.4 Documentation des plans d'adaptation individuels
 - 10.4.1 La FCASS doit établir et mettre en place des processus de documentation des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés. Ces processus doivent comprendre les éléments suivants :
 - 10.4.1.1 La façon dont l'employé peut participer à l'élaboration du plan;
 - 10.4.1.2 Les méthodes d'évaluation individuelle pour l'employé;

- 10.4.1.3 Les moyens pour l'employeur de demander une évaluation par un expert médical externe ou un autre expert (aux frais de l'employeur) afin de déterminer la possibilité ou le moyen de réaliser une adaptation;
 - 10.4.1.4 Les moyens pour un employé de demander la participation d'un représentant du milieu de travail à la création du plan d'adaptation;
 - 10.4.1.5 Les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements de l'employé;
 - 10.4.1.6 La fréquence d'examen et de mise à jour du plan d'adaptation de l'employé et la manière dont cet examen doit être fait;
 - 10.4.1.7 La méthode de présentation à l'employé des raisons motivant le refus d'un plan d'adaptation individuel;
 - 10.4.1.8 Les moyens de fournir le plan d'adaptation en format accessible selon les besoins de l'employé.
- 10.4.2 Le plan d'adaptation individuel comprendra aussi :
- 10.4.2.1 De l'information sur les formats et les supports de communication accessibles sur demande;
 - 10.4.2.2 Des mesures d'urgence personnalisées en milieu de travail, le cas échéant;
 - 10.4.2.3 Toutes les autres adaptations fournies.
- 10.5 Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnel
- 10.5.1 La FCASS tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés lors de la mise en place d'un processus de gestion du rendement et de la proposition d'occasions d'avancement professionnel. Les plans d'adaptation individuels seront consultés au besoin.

10.6 Retour au travail

10.6.1 La FCASS élaborera et mettra en place des procédures de retour au travail pour les employés qui s'absentent en raison d'un handicap ou qui auront besoin de mesures d'adaptation afin de retourner au travail.

10.6.2 La procédure de retour au travail décrira les mesures qui seront prises par la FCASS pour permettre le retour au travail de l'employé et utilisera les plans d'adaptation individuels documentés.

10.7 Réaffectation

10.7.1 En cas de réaffectation, les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés seront pris en compte. Les plans d'adaptation individuels seront consultés au besoin.

11. Normes pour les services à la clientèle

11.1 Communications

11.1.1 La FCASS s'engage à communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap, en faisant de son mieux et selon le meilleur format pour chacun (par téléphone, par courriel, par la poste ou en personne).

11.2 Appareils fonctionnels

11.2.1 La FCASS s'engage à servir les personnes handicapées ayant recours à des appareils fonctionnels d'une manière qui leur permet d'obtenir ou d'utiliser ses biens et services. Elle fera tout en son pouvoir pour accommoder les personnes handicapées ayant recours à des appareils fonctionnels et offrir d'autres méthodes de service afin d'assurer l'égalité d'accès à ses biens et services.

11.3 Personnes de soutien et utilisation d'un animal d'assistance

- 11.3.1 Certaines personnes handicapées requièrent l'aide de personnes de soutien. Elles auront le droit d'être accompagnées par leur personne de soutien à la FCASS. Celle-ci devra toutefois respecter les lignes directrices sur la confidentialité du Code de conduite de la FCASS. Lorsque des frais d'entrée sont exigés pour un événement, par exemple lors d'un colloque, la FCASS mentionnera à l'avance les frais demandés, le cas échéant, pour la personne de soutien accompagnant une personne handicapée.
- 11.3.2 Toute personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance pourra entrer dans les parties des installations de la FCASS accessibles au public et aux tiers, à moins que l'animal d'assistance ne soit interdit par la loi dans ces endroits. Si une telle situation survient, la FCASS utilisera toutes les autres mesures à sa disposition pour faire en sorte que la personne handicapée soit en mesure d'obtenir ou d'utiliser les biens et services de la FCASS. L'animal d'assistance doit accompagner la personne en tout temps.
- 11.3.3 Si un problème de santé et sécurité survient, par exemple sous la forme d'une allergie grave à l'animal, la FCASS déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous. En vertu du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* de l'Ontario, les besoins d'adaptation de chaque client seront considérés au cas par cas, tant qu'il y a absence de préjudice injustifié.

11.4 Avis de perturbation temporaire des services

- 11.4.1 Dans le cas d'une perturbation, prévue ou non, d'une installation ou d'un service particuliers utilisés pour permettre l'accès aux biens et services de la FCASS aux personnes handicapées, la FCASS publiera un avis dès que possible dans un endroit évident sur les lieux touchés ou par d'autres méthodes raisonnables dans les circonstances (site Web), pour indiquer la raison de la perturbation, sa durée prévue et les autres options offertes pour accéder aux biens et services.

12. Procédure de réception des commentaires

- 12.1 La FCASS s'attend à fournir ses services de manière à ce que les personnes handicapées puissent y avoir accès. Les commentaires sur le succès ou l'échec de ces efforts sont encouragés et peuvent être émis en communiquant avec la FCASS selon l'un des moyens suivants :

Fondation canadienne pour l'amélioration des services de santé
Accessibilité
150, rue Kent, bureau 200
Ottawa (Ontario) K1P 0E4
Téléphone : 613 728-2238
Télécopieur : 613 728-3527
Courriel : accessibility@cfhi-fcass.ca
Site Web : www.fcass-cfhi.ca

- 12.2 Les clients qui souhaitent émettre leurs commentaires en personne ou en remplissant un formulaire de commentaires peuvent le faire auprès d'un employé de la FCASS.
- 12.3 Tous les commentaires seront transmis à la vice-présidente des services de gestion, qui y répondra dans les 10 jours ouvrables. Les clients qui fournissent des commentaires par les moyens décrits recevront un avis de réception ainsi qu'une description de toute mesure prise en fonction des inquiétudes et commentaires émis.

13. Documentation

- 13.1 La documentation sur l'accessibilité à la FCASS, comme les procédures de réception des commentaires, les politiques et tout rapport sur l'accessibilité, s'il y a lieu, sera conservée sur le site Web de la FCASS et fournie, sur demande, dans un format approprié.

14. Procédure de rédaction de rapports

- 14.1 Les rapports sur le respect des exigences pour le contenu en ligne seront soumis par la vice-présidente des services de gestion, au besoin.

15. Responsabilités

- 15.1 Le comité exécutif doit :
- Établir et mettre en œuvre la politique administrative de la Fondation et l'orientation des programmes;
 - Surveiller l'application des politiques à la FCASS et en assurer l'uniformité;
 - Passer en revue et approuver les recommandations provenant des commentaires sur la politique;
 - Tenir à jour la politique et la passer en revue chaque année;
 - Recevoir et étudier tous les commentaires sur l'accessibilité du service à la clientèle et assurer un suivi approprié auprès des

personnes qui ont émis des commentaires.

15.2 Les administrateurs doivent :

- Superviser l'application cohérente de la politique et des procédures associées dans les différents services et bureaux et auprès des fournisseurs de services externes;
- Créer un environnement qui reflète l'objet de la politique.

15.3 Les gestionnaires et les superviseurs doivent :

- Créer un environnement qui soutient l'objet de la politique;
- Travailler conformément à la politique et aux procédures associées.

15.4 Les ressources humaines coordonnent ou offrent la formation obligatoire sur les normes d'accessibilité aux employés, ce qui inclut le suivi de la formation donnée.

15.5 La vice-présidente des services de gestion coordonne l'évaluation des effets des lois et règlements applicables aux services et à la prestation de services de la FCASS et la préparation de la documentation nécessaire selon les lois et règlements applicables.

15.6 Les employés, bénévoles et sous-traitants doivent :

- Travailler conformément à la politique et aux procédures associées;
- Assister aux séances de formation sur l'accessibilité, le cas échéant.