

# Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

Politique n° : HR-13-03

<b>Création</b>	Janvier 2012
<b>Dernière revue</b>	Septembre 2021
<b>Prochaine revue</b>	Septembre 2024
<b>Approbation</b>	Présidente-directrice générale

## Définitions

<b>Accessibilité</b>	L'accessibilité désigne la possibilité de faire partie et de profiter d'un système ou d'une entité. Ce concept vise à favoriser l'accès pour les personnes handicapées.
<b>Obstacle</b>	Un obstacle est un élément qui empêche la participation entière et égale d'une personne. Il peut s'agir d'un obstacle physique, de l'aménagement d'un espace, d'une technologie ou d'attitudes.
<b>Handicap</b>	Aux termes du <a href="#">Code des droits de la personne de l'Ontario</a> , un handicap est : <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;</li> <li>• 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 parl�e;</li> <li>• un trouble mental;</li> <li>• une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la <i>Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail</i>.</li> </ul>
<b>Animal d'assistance</b>	Un animal d'assistance est un animal qui a reçu ou reçoit un entraînement pour assister une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap.
<b>Personne de soutien</b>	Une personne de soutien accompagne une personne handicapée afin de l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité ou des soins personnels, au besoin.

## Application

La présente politique s'applique à tous les employés de l'ACMTS, soit les employés permanents, les agents contractuels et les bénévoles qui entrent en contact avec différents invités, notamment des fournisseurs externes, des membres du conseil d'administration et des comités, ainsi que des candidats. Elle s'applique à toutes les étapes et à tous les aspects des interactions entre l'ACMTS et ses invités, quels que soient le lieu ou le type de contexte ou d'interaction.

## Objet

La présente politique définit la volonté de l'ACMTS d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité et de se conformer à la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#), à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et aux [autres lois ontariennes sur l'accessibilité](#), et de garantir ainsi que les personnes handicapées aient accès aux mêmes possibilités et à la même qualité de services que le reste de la population.

##  nonc  de politique

L'ACMTS est déterminée à garantir l'égalité d'accès et la pleine participation afin que chacun puisse utiliser ses produits, services et événements et en bénéficier. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées de façon qu'elles conservent leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'inclusion et tenons à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Dans cette optique, nous éliminerons et pr viendrons les obstacles à l'accessibilité et veillerons à nous conformer à la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) et aux [autres lois ontariennes sur l'accessibilité](#).

## Description

- 1 L'ACMTS offre ses produits, services et événements de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.
- 2 Dans ses communications, l'ACMTS tient compte des handicaps des gens. Sur demande, elle fournit des renseignements sur l'organisation, ses services et ses événements en format accessible ou accompagnés d'aides à la communication. Si l'information demandée ne peut être convertie, l'ACMTS fournit une explication au demandeur, ainsi qu'un résumé de l'information.
- 3 L'ACMTS respecte les exigences énoncées dans les [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.0 \(Niveau AA\)](#) (site en anglais), conformément aux lois ontariennes sur l'accessibilité.
- 4 L'ACMTS appuie les personnes handicapées ayant recours à des appareils fonctionnels, à des personnes de soutien ou à des animaux d'assistance pour accéder à ses produits, services et événements.
  - 4.1 Appareils fonctionnels : Le recours à un appareil fonctionnel par une personne handicapée afin d'utiliser les produits, services et événements de l'ACMTS, ou d'en bénéficier, est autorisé, excepté s'il ne peut l'être pour des raisons de santé et sécurité ou de confidentialité. Nous veillerons à ce que nos employés reçoivent une formation adéquate et connaissent les divers appareils fonctionnels qu'une personne pourrait utiliser pour accéder à nos produits et services ou participer à nos événements.
  - 4.2 Personnes de soutien : Une personne handicapée se présentant à nos locaux avec une personne de soutien pourra être accompagnée de cette personne. Les personnes de soutien participent à nos événements gratuitement. Au premier contact avec une personne de soutien, l'ACMTS discute avec la personne handicapée afin de préciser les rôles et responsabilités de la personne de soutien.
  - 4.3 Animaux d'assistance : Une personne handicapée peut être accompagnée de son animal d'assistance, pourvu que celui-ci soit clairement identifié. Il incombe à la personne de s'occuper de son animal et de le maîtriser. Il n'est pas nécessaire de présenter un document attestant le rôle et la formation de l'animal, mais on pourrait demander à la personne de préciser les tâches qu'il accomplit. L'animal de service doit être en laisse ou autrement maîtrisé, sauf si cela entrave sa fonction ou ses tâches.
- 5 L'ACMTS s'efforce de donner un préavis raisonnable en cas d'interruption, prévue ou non, de ses services ou de l'accès à ses locaux ou à un événement. L'avis précisera la raison de l'interruption, la durée prévue et d'autres moyens de communication, le cas échéant. L'information peut être affichée bien en évidence aux bureaux de l'ACMTS ou sur le lieu d'un événement, être publiée sur le site Web de l'ACMTS ou sur nos pages des réseaux sociaux, ou encore être transmise par tout autre moyen raisonnable selon les circonstances.
- 6 L'ACMTS s'engage à offrir aux employés et représentants qui interagissent avec les clients une formation au sujet des lois ontariennes sur l'accessibilité et des aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant l'offre de services aux personnes handicapées. Cette formation est importante pour que les employés et les représentants soient en mesure de repérer proactivement les obstacles dans nos façons de faire. Elle est intégrée à notre processus d'embauche et continuera d'être revue chaque année. La formation comprend les éléments suivants :
  - 6.1 Un survol de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ([Règlement 429/07](#))
  - 6.2 La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps
  - 6.3 La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien

- 6.4 La façon d'utiliser les appareils ou les dispositifs spécialisés fournis par l'ACMTS, au besoin
- 6.5 L'offre de soutien aux personnes ayant un type particulier de handicap qui ont du mal à accéder aux produits, services ou événements de l'ACMTS
- 7 L'ACMTS est ouverte aux commentaires de ses clients sur sa façon d'offrir ses produits, services et événements aux personnes handicapées. Ces commentaires nous aideront à détecter d'éventuels obstacles et à répondre à toute préoccupation dans des délais raisonnables.
  - 7.1 Les commentaires peuvent être envoyés par écrit au 600-865, avenue Carling, Ottawa (Ontario) K1S 5S8, à l'attention de : la vice-présidente, Services généraux, objet : Accessibilité et LAPHO; par l'entremise de notre site Web, à [www.acmts.ca](http://www.acmts.ca); ou par courriel, à l'adresse [meganab@cadth.ca](mailto:meganab@cadth.ca).
  - 7.2 L'ACMTS donnera suite aux commentaires dans les cinq jours ouvrables suivant la réception. Le délai de réponse dépendra ensuite de la nature de la question, mais devrait être d'au plus 15 jours ouvrables, sauf en cas de circonstances particulières.
  - 7.3 Si des employés de l'ACMTS reçoivent des commentaires dans le cadre de la tenue d'un événement ou de l'offre de produits ou services, les commentaires seront transmis à la directrice des ressources humaines.
- 8 La présente politique est revue tous les trois ans, ou au besoin, par les ressources humaines, qui veillent à ce que le document respecte et favorise la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. L'ACMTS effectue la revue en consultation avec le Comité consultatif des patients et des communautés.
- 9 L'ACMTS assure la confidentialité de l'information touchant une demande d'accommodements; l'accès à cette information est limité aux personnes qui en ont besoin. Toute divulgation des renseignements sera faite avec le consentement de la personne.
- 10 Si l'ACMTS tient un événement hors de l'Ontario ou collabore avec des personnes de l'extérieur de la province, elle prendra connaissance des exigences d'accessibilité locales.

## Politiques/formulaires/références connexes

Pour en savoir plus, consultez les politiques et procédures ci-dessous :

Politiques sur les accommodements pour personnes handicapées (*Disability Accommodation Policy*)  
Demande de procédure sur les accommodements – Employés (*Accommodation Procedure — Employees*)  
Demande de procédure sur les accommodements – Invités (*Accommodation Procedure — Guests*)  
Politique pour un milieu de travail respectueux (*Respectful Workplace Policy*)

## Personne-ressource

Merci d'adresser toute question sur cette politique à la vice-présidente aux services généraux.

## Historique des révisions

Section	Description des modifications	Préparé ou mis à jour par	Date
Toutes	Rédaction du document principal initial		Janvier 2012
Toutes	Élargissement de la définition d'invité, offre de formats accessibles, aides à la communication	N. Rosien	Septembre 2016
Toutes	Intégration au nouveau gabarit, ajout de commentaires du site Web du gouvernement de l'Ontario et du Comité consultatif des patients et des communautés de l'ACMTS	M. Bowes	Septembre 2021