

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

La présente politique peut être fournie en d'autres formats sur demande.

1. Introduction

L'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario (APR PSO) appuie l'inclusion intégrale des personnes handicapées comme le prévoient la *Charte canadienne des droits et libertés*, le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

La présente politique et les politiques, procédures et pratiques connexes visent à faire en sorte que l'APR PSO continue à être accessible pour tous, y compris les personnes qui ont un ou plusieurs handicaps, et à respecter les exigences prévues par la LAPHO. Les politiques connexes sont énumérées à la fin de la présente politique.

2. Mission de l'APR PSO liée à la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'APR PSO respecte les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Que son handicap soit apparent ou non, toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie et de se sentir bien accueillie et que ses besoins en matière d'installations soient respectés chaque fois qu'elle interagit avec l'APR PSO.

L'APR PSO s'efforce en tout temps d'offrir un accès sans entraves et des services de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Elle s'est engagée à s'assurer que ses clients handicapés reçoivent des services qui leur sont accessibles avec le même respect, la même qualité et la même rapidité que les autres clients. Les besoins en matière d'installations de chaque personne sont respectés.

Renseignements généraux et procédures

3. Installations

Certaines personnes handicapées peuvent avoir besoin d'aide pour accéder aux bureaux principaux de l'APR PSO. L'édifice est accessible en fauteuil roulant, mais nous devons prendre des arrangements pour que de l'aide soit apportée à l'entrée de l'édifice, car les portes ne sont

pas automatisées. Une fois que les personnes handicapées ont franchi l'entrée principale, elles peuvent accéder aux bureaux en prenant l'ascenseur. Il y a des toilettes accessibles à chaque étage.

Lorsque des activités se déroulent à l'extérieur de nos bureaux, l'APR PSO donne, autant que possible, la priorité aux salles de réunion accessibles.

Si elle ne peut répondre aux besoins d'une personne handicapée pour une réunion ou une activité précise, l'APR PSO prendra des arrangements pour permettre à cette personne i) de participer par vidéoconférence ou téléconférence ou ii) de recevoir l'information fournie lors de la réunion et les commentaires formulés lors des discussions, en format accessible. L'organisme prendra les mesures qui s'imposent dans chaque cas, en fonction des besoins de la personne et de la nature de sa participation.

L'APR PSO fournira, aux personnes handicapées participant à ses activités qui le demandent, des renseignements sur les restaurants accessibles aux alentours. Si l'organisme entend fournir de la nourriture et des boissons autres que de l'eau, il respectera les restrictions alimentaires indiquées.

4. Utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils ou accessoires fonctionnels (p. ex., des preneurs de notes, des ambulateurs et des bouteilles d'oxygène) lorsqu'elles se rendent dans les bureaux de l'APR PSO ou qu'elles assistent à certaines de ses activités. L'organisme peut exiger que la personne utilisant un appareil ou accessoire fonctionnel s'assoie à un certain endroit dans la salle de réunion afin de faciliter le déroulement de l'activité (p. ex., faire asseoir les personnes avec de gros appareils ou accessoires fonctionnels loin de l'endroit où les gens circulent afin de minimiser les risques que quelqu'un se bloque les pieds et faire asseoir les personnes avec un appareil ou accessoire fonctionnel bruyant à un endroit qui permettra de déranger le moins possible).

L'APR PSO examinera la nécessité de se procurer des appareils ou accessoires fonctionnels pour répondre aux besoins d'un client en particulier.

5. Recours aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien

Il n'y a pas d'endroits dans les bureaux de l'APR PSO où la loi interdit la présence d'animaux d'assistance. Les personnes handicapées peuvent apporter leur animal d'assistance dans les sections des locaux qui sont ouvertes au public. L'APR PSO veillera à ce que tous les employés et les tierces parties qui font affaire avec le public soient formés sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Lorsque l'organisme est avisé à l'avance qu'un animal d'assistance sera présent, il :

- prévoira un coin approprié pour que la personne et son animal d'assistance puissent s'asseoir;
- déterminera un endroit approprié à l'extérieur pour l'animal d'assistance et lui laissera suffisamment de temps lors des pauses;
- trouvera le nom d'un vétérinaire à proximité;
- aura un bol d'eau pour l'animal.

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien peut pénétrer dans les locaux de l'organisme ouverts au public. On n'empêchera jamais une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle est dans les locaux.

Lorsque la présence d'une personne de soutien est nécessaire (p. ex., interprète du langage par signes, sous-titreur en temps réel et accompagnateur) lors de réunions, de consultations ou d'activités parrainées par l'APR PSO, celle-ci prendra des dispositions pour rémunérer directement cette personne et payer des frais de déplacement raisonnables si elle le demande, conformément aux directives de l'APR PSO en matière de déplacements et d'accueil.

6. Communications

L'APR PSO tient compte du handicap des personnes handicapées lorsqu'elle communique avec elles. Cela signifie que les membres du personnel choisissent un mode de communication qui permet aux personnes handicapées de communiquer efficacement lorsqu'elles désirent utiliser et recevoir des services de l'APR PSO, et en faire la demande.

L'APR PSO s'efforce d'intégrer de bonnes pratiques en matière d'accessibilité dans ses processus et ses opérations. En voici certaines :

- Utiliser un langage approprié, p. ex., dire « les personnes handicapées » au lieu de dire « les handicapés »;
- Tenir compte de l'accessibilité lors de la planification des réunions (p. ex., inviter des clients à déterminer les besoins en matière d'accessibilité pour le matériel promotionnel lié à une activité, utiliser des salles de réunion accessibles, organiser la salle de façon à permettre aux gens de se déplacer facilement et préparer des documents à gros caractères pour distribution);
- Former les employés aux modes de communication substitutifs, tels qu'ATS et le service de relais téléphonique lorsque la communication orale ne convient pas;
- Suivre les lignes directrices pour les modes de communication substitutifs et y avoir recours :
 - Offrir au moins deux formats (électronique (.html), .pdf);
 - Envisager un format audio, ASL;
 - Utiliser un langage simple;
 - Préparer des documents à gros caractères;
- Aviser le public que des formats substitutifs sont disponibles.

7. Processus de rétroaction

L'objectif à long terme de la présente politique est de répondre aux attentes en matière de prestation de services lorsque nous servons les clients qui ont un handicap. Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle nous répondons à ces attentes.

Les commentaires au sujet de la prestation de services aux personnes handicapées peuvent être formulés de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- Courrier électronique : ACS@HealthForceOntario.ca
- Télécopieur : 416 862-4818
- Téléphone : 416 862-2200 ou 1 800 596-4046
- ATS : 416 862-4817
- Poste : 163, rue Queen Est, Toronto ON M5A 1S1

Si les méthodes précédentes ne conviennent pas à certains clients, ils peuvent en demander une autre. La vie privée sera respectée et tous les commentaires seront examinés de façon à déterminer si des mesures pourraient être prises pour améliorer les services de l'APR PSO.

Dans la mesure du possible, les commentaires seront traités immédiatement. Les clients peuvent s'attendre à un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables pour les commentaires formulés verbalement ou au téléphone, ou à une réponse dans les dix jours ouvrables pour les plaintes envoyées par la poste ou par courriel. La réponse indiquera comment l'affaire sera traitée. L'APR PSO fera un suivi en prenant toute mesure qui s'impose dans le délai indiqué dans la réponse. Si nécessaire, elle adaptera l'accusé de réception ou la réponse aux besoins du client et fera en sorte qu'il soit accessible pour cette personne.

8. Avis de perturbation temporaire

L'APR PSO informe les clients lorsque les installations ou les services utilisés par les personnes handicapées ne sont pas disponibles, que cette perturbation temporaire soit prévue ou imprévue. L'avis fourni renfermera des renseignements sur le motif de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange qui existent, le cas échéant.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service dans nos locaux. Selon le type de perturbation, l'avis sera aussi donné par voie de messages téléphoniques et sur le site Web de PSO.

Si la perturbation temporaire prévue des services doit durer moins de 48 heures, nous ne donnerons pas d'avis au préalable.

9. Formation pour le personnel

Dans les trois mois suivant leur embauche, tous les employés et les représentants de l'APR PSO recevront une formation portant sur ce qui suit :

- L'objet de la LAPHO et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- Les politiques, les pratiques et les procédures de l'APR PSO régissant la prestation de ses services aux personnes handicapées;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers genres de handicaps, dont celles qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;

- La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui pourraient faciliter la prestation de services aux personnes handicapées;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de l'APR PSO.

Tous les employés regarderont la vidéo de formation en ligne, *Service-ABILITÉ*, qui se trouve sur le site Web du ministère des Services sociaux et communautaires à :

http://www.mcscs.gov.on.ca/mcscs/serve-ability/FLASH_Fre/index.html

L'APR PSO adoptera de bonnes pratiques de formation en matière d'accessibilité pour les employés, selon les besoins. De telles pratiques pourraient englober les suivantes :

- De la formation supplémentaire sur tout aspect de l'accessibilité, p. ex., la préparation de formats substitutifs ou l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels;
- Une formation d'appoint au besoin.

10. Modifications apportées à la présente politique ou aux politiques connexes

L'APR PSO s'est engagée à s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures en matière de services à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'autonomie de toutes les personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans tenir compte des répercussions pour les personnes handicapées.

Toute politique opérationnelle de l'APR PSO touchant les services à la clientèle qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées sera modifiée ou abrogée.

La présente politique a été mise en place dans le but d'offrir d'excellents services aux clients handicapés. Toute question au sujet de la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'APR PSO ou toute suggestion qui permettrait d'améliorer nos politiques et nos pratiques peuvent être adressées au directeur des affaires internes.

Politique connexe de l'APR PSO :

Politique numéro OP-06

Politique de l'APR PSO sur les fermetures imprévues

Ressources externes :

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_05a11_f.htm

Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario

www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_01o32_f.htm

Code des droits de la personne de l'Ontario

www.e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_90h19_f.htm

Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario
www.accesson.ca