

HRM 26.0 LOI DE 2005 SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)

HRM 26.1 EXIGENCES DU RÈGLEMENT SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉS (NAI)

Les Normes d'accessibilité intégrées (NAI) établissent les normes d'accessibilité dans les domaines suivants : information, communication, emploi et milieu bâti. La Société de l'aide à l'enfance des comtés unis de Stormont, Dundas et Glengarry (« la Société ») est incluse dans la définition de la norme comme étant une « organisation assujettie » et elle doit se conformer aux exigences progressives de la Norme à compter du 1^{er} janvier 2012.

DÉFINITIONS

« **Aides à la communication** » : Sans s'y limiter, peuvent inclure le sous-titrage, la communication suppléante et alternative, le langage clair, le langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

« **Communications** » : Interaction entre plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

« **Dignité** » : Services fournis de la façon à maintenir la dignité d'une personne et celle des autres.

« **Efforts raisonnables** » : Adoption de mesures qui répondent aux besoins d'une personne.

« **Égalité des chances** » : Services fournis aux personnes handicapées de telle façon qu'elles profitent des mêmes chances d'avoir accès aux mêmes biens et aux mêmes services offerts aux autres personnes.

« **Format accessible** » : Format en gros caractères, format audio ou électronique enregistré, braille et autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

« **Indépendance** » : Capacité d'une personne à se débrouiller seule sans qu'on lui apporte de l'aide non nécessaire ou que d'autres personnes interviennent.

« **Information** » : Données, faits et connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.

« **Intégration** » : Services fournis de telle façon qu'ils permettent à une personne de profiter des mêmes services, au même endroit et de la même façon ou d'une façon similaire que les autres personnes, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire pour permettre la personne d'avoir accès aux biens ou aux services.

« **Mesures d'adaptation** » : Mesures d'adaptation particulières proposées ou assistance particulière fournie à une personne handicapée afin qu'elle puisse participer aux expériences offertes aux personnes qui ne sont pas handicapées. Les mesures d'adaptation varient en fonction des besoins particuliers de chaque personne.

26.1 (A) DÉCLARATION RELATIVEMENT À L'ENGAGEMENT DE L'ORGANISATION

POLITIQUE

La Société s'engage à :

- Travailler à respecter toutes les normes visées par la LAPHO à mesure qu'elles sont introduites et qu'elles passent dans la loi;
- Respecter les principes de l'indépendance, de la dignité, de l'intégration et de l'égalité des chances qui sont décrits dans la LAPHO et à satisfaire aux besoins des personnes handicapées dès que possible par le biais de la mise en œuvre de cette politique;
- Établir, maintenir et mettre en œuvre des politiques, ainsi que les pratiques et procédures associées en vertu des Normes d'accessibilité à l'emploi intégrées, particulièrement dans les domaines de l'information, des communications et de l'emploi, et satisfaire les besoins en accessibilité des personnes handicapées dès que possible; Établir, mettre en œuvre, maintenir et documenter un plan pluriannuel en matière d'accessibilité.

PORTÉE

Cette politique s'applique aux clients de la Société, à ses employés, aux bénévoles, aux candidats postulant un emploi, aux visiteurs, aux entrepreneurs et sous-traitants embauchés par la Société, ainsi que toute autre tierce partie qui fournit des biens, des services et des locaux au nom de la Société.

RESPONSABILITÉS

Le comité consultatif de l'accessibilité que la Société a formé est chargé de la mise en œuvre de cette politique. Il est également chargé d'en assurer l'application et de veiller à ce que l'organisation atteigne les objectifs de conformité énoncés dans la Loi.

La direction est chargée de s'assurer que tous les employés suivent les directives énoncées dans cette politique et qu'ils reçoivent une formation en vertu des Normes d'accessibilité à l'emploi intégré, du **Code des droits de la personne**, ainsi que de toutes les politiques, pratiques et procédures associées.

Tous les employés, bénévoles, entrepreneurs et sous-traitants, toutes les personnes œuvrant au nom de la Société, ainsi que toutes les personnes qui participent au développement des politiques de la Société sont tenus de se conformer aux engagements énoncés dans cette politique.

PROCÉDURES

Par l'entremise de son comité consultatif de l'accessibilité, la Société doit surveiller et évaluer les mesures d'accessibilité et les modifications aux lois ou règlements applicables. Les changements aux politiques, aux plans et aux mesures doivent être inclus dans la politique au besoin. La Société doit également fournir un rapport des progrès réalisés dans l'atteinte des objectifs d'accessibilité établis, au besoin.

26.1 (B) PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ

POLITIQUE

La Société s'engage à développer, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sa stratégie pour prévenir et supprimer les obstacles d'une part, et satisfaire aux exigences que lui imposent les Normes d'accessibilité à l'emploi intégrées d'autre part.

PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les employés et à tous les locaux de la Société en Ontario

RESPONSABILITÉS

Les responsabilités de la Société sont les suivantes :

- Évaluer la situation actuelle à l'égard de ses politiques, pratiques et procédures, de ses locaux, de l'accès aux biens et aux services, ainsi qu'aux systèmes d'information et de communication, afin de recenser les obstacles pour les personnes handicapées;
- Aborder la question des obstacles recensés et développer un plan pluriannuel de 5 ans pour prévenir et supprimer ces obstacles;
- Afficher le plan d'accessibilité dans un endroit visible dans ses locaux, ainsi que sur son site Web;
- Fournir tous les renseignements concernant la disponibilité de médias substituts du plan d'accessibilité sur demande;
- Examiner et actualiser le plan d'accessibilité au moins tous les cinq ans.

Les responsabilités du comité consultatif d'accessibilité sont les suivantes :

- Recenser et comprendre les structures, les lois, les règlements, les politiques, les programmes et les services de la Société ou ceux qui s'appliquent à la Société en matière d'accessibilité et les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées;
- S'assurer que la Société se conforme à ses obligations de développer un plan pluriannuel d'accessibilité en vertu de la LAPHO et de satisfaire aux autres exigences de la Loi;
- Développer et mettre en œuvre un plan d'accessibilité qui comprend l'identification et la hiérarchisation des obstacles à éliminer et un plan d'action annuel pour ce faire;
- Évaluer les progrès réalisés pour atteindre les objectifs en fonction des dates cibles et des dates d'exécution énoncées dans la LAPHO;
- Actualiser le plan pluriannuel d'accessibilité et le rendre disponible au public;
- Agir à titre d'ambassadeur de la Société dans ses tâches d'éliminer les obstacles et de promouvoir l'accessibilité;
- Transmettre tous les documents au personnel de la Société et s'assurer qu'ils reçoivent une formation sur les problèmes liés à l'accessibilité, ainsi que les politiques et les plans exigés par la Loi;
- Préparer et transmettre tous les rapports nécessaires au Conseil d'administration et au gouvernement;
- Évaluer et surveiller les progrès afin de s'assurer que le plan est bien mis en œuvre et y apporter des ajustements au moins deux fois par année.

PROCÉDURE

Sur demande faite au service des ressources humaines, il est possible d'obtenir le plan pluriannuel qui a été développé et approuvé.

26.1 (C) FORMATION SUR L'ACCESSIBILITÉ ET LES DROITS DE LA PERSONNE

POLITIQUE

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry fournit une formation à tous les employés, tous les bénévoles, toutes les personnes qui font affaire avec des clients et avec le public en son nom, ainsi qu'à toutes les personnes qui participent au développement et à l'approbation de ses politiques, pratiques et procédures sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans les Normes

d'accessibilité à l'emploi intégrées et sur les dispositions du **Code des droits de la personne** qui s'appliquent aux personnes handicapées.

La formation est fournie dès que cela est matériellement possible après l'entrée en fonction d'une personne qui s'occupe du public ou qui entreprend une tâche en vertu des normes.

PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les employés et à tous les établissements de la Société en Ontario

PROCÉDURES

Tous les employés actuels qui travaillent avec le public ou ceux qui remplissent des tâches ou assument des responsabilités en vertu des normes de la LAPHO doivent recevoir une formation immédiatement.

Tous les nouveaux employés qui travaillent avec le public ou tous les employés qui remplissent de nouvelles tâches ou assument de nouvelles responsabilités en vertu des normes de la LAPHO doivent recevoir une formation dans les soixante (60) jours du début de leur emploi.

Tous les employés doivent recevoir une formation de façon continue lorsque des changements sont apportés aux politiques, pratiques et procédures de la Société, ainsi qu'à la Loi.

La Société doit tenir des dossiers de formation en vertu des règles de la LAPHO. Les dossiers de formation doivent être tenus et comprendre : la date où la formation est fournie, le type de formation et les noms des participants. Lorsqu'un test de connaissance est donné pendant cette formation, ces documents seront également conservés dans les dossiers. Tous les dossiers de formation doivent être conservés dans un classeur central, ainsi que dans le dossier de chaque employé du service des ressources humaines.

HRM 26.2 ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES : SERVICES AUX CLIENTS

POLITIQUE

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry s'engage à s'assurer que les personnes handicapées profitent des mêmes chances et des mêmes services que tous, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* dans le but d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées, tout en respectant la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances.

La Société reconnaît les divers besoins des personnes au sein de la population que nous desservons, et nous offrons des services et des installations qui sont accessibles à tous.

Cette politique s'applique à tous ceux qui font affaire avec le public, notamment tous les employés, membres du Conseil d'administration, bénévoles, parents d'accueil, entrepreneurs et toutes les autres personnes ou autres tierces parties qui font affaire avec le public au nom de la Société.

HRM26.2 (A) FOURNITURE DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

La Société s'acquitte de ses fonctions et de ses responsabilités dans les domaines suivants :

1. Communication

- a. Le service des ressources humaines s'assure que tous les employés, membres du Conseil d'administration, bénévoles, parents d'accueil, entrepreneurs, et toutes les autres personnes ou autres tierces parties qui font affaire avec le public au nom de la Société reçoivent une formation afin d'améliorer l'efficacité des interactions et des communications avec les clients ayant divers types de handicaps.

2. Services téléphoniques

- a. Les employés, membres du Conseil d'administration, bénévoles, parents d'accueil, entrepreneurs, ainsi que toutes les autres personnes faisant affaire avec le public ou autres tierces parties œuvrant au nom de la Société doivent se familiariser avec les technologies en téléphonie pouvant être utilisées par les personnes handicapées.

3. Appareils fonctionnels

- a. Les employés, membres du Conseil d'administration, bénévoles, parents d'accueil, entrepreneurs, ainsi que toutes les autres personnes faisant affaire avec le public ou autres tierces parties œuvrant au nom de la Société doivent se familiariser avec les divers appareils fonctionnels pouvant être utilisés par les personnes handicapées lorsque celles-ci ont accès aux services de la Société.
- b. La Société offre aux personnes handicapées des appareils fonctionnels que la Société possède et utilise. Les appareils fonctionnels et la procédure pour y avoir accès sont décrits dans la Procédure concernant les appareils fonctionnels, jointe en annexe A.
- c. Les personnes handicapées sont responsables de s'assurer que leur appareil fonctionnel est utilisé d'une manière sécuritaire et maîtrisée en tout temps.

4. Facturation

- a. Le service des finances fournit des factures et des reçus sur demande (par exemple une copie papier, un document imprimé en gros caractères, un courriel) et répond à toutes les questions concernant le contenu d'une facture en personne, par téléphone ou par courriel.

5. Animaux d'assistance

- a. Les personnes handicapées sont autorisées se faire accompagner de leur animal d'assistance et à garder leur animal près d'elles dans les zones et locaux accessibles au public pendant qu'elles utilisent les services fournis par la Société, à moins que l'animal en question ne soit exclu par la loi.
- b. Les animaux d'assistance ne sont pas autorisés dans les aires de préparation de nourriture ou pour d'autres raisons interdites par la loi (par exemple, les lois interdisant la présence de certaines races).
- c. Si la loi exclut un animal d'assistance des lieux, la Société veille à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne handicapée d'obtenir les services de la Société, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- d. Dans le cas où un employé ou un client est allergique à un animal d'assistance, la Société doit prendre d'autres mesures pour permettre à la personne handicapée de participer à une rencontre avec son animal d'assistance.
- e. Les personnes handicapées sont chargées de s'assurer qu'elles contrôlent leur animal d'assistance en tout temps.
- f. Pour obtenir des renseignements spécifiques concernant les animaux d'assistance, consultez la Procédure concernant les animaux d'assistance, jointe en annexe B.

6. Personnes de soutien

- a. Les personnes handicapées sont autorisées à être accompagnées de leur personne de soutien dans les zones et locaux accessibles au public pendant qu'elles utilisent les services fournis par la Société. La Société doit s'assurer que les deux personnes sont autorisées à entrer ensemble dans les locaux, et que la personne handicapée n'est pas privée de son droit d'accès à la personne de soutien pendant son passage dans les locaux.
- b. S'il doit y avoir divulgation de renseignements confidentiels, la personne handicapée doit donner son consentement et signer un formulaire de consentement afin de pouvoir partager les renseignements en présence de la personne de soutien.
- c. En cas de coûts liés à la présence d'une personne de soutien lors d'un événement ou d'un atelier de formation organisé ou commandité par la Société, la Société donne un avis à cet effet, et elle peut couvrir une partie des coûts de la personne de soutien qui participe à l'évènement.
- d. Pour obtenir des renseignements spécifiques concernant les personnes de soutien, consultez la Procédure concernant les personnes de soutien, jointe en annexe C.

7. Avis d'interruption temporaire des services

- a. Les coordonnateurs de la gestion immobilière doivent faire les efforts nécessaires pour donner un avis aux clients lorsqu'un problème cause une interruption d'accès aux installations ou aux services pouvant être utilisés par des personnes handicapées, y compris les raisons de l'interruption, la durée prévue et la description des installations ou des services de remplacement, s'ils sont disponibles.
- b. L'avis doit être affiché dès que possible dans des endroits visibles sur les lieux, sur l'intranet de la Société et sur son site Web.

8. Formation

- a. Afin de respecter les obligations de la Société en vertu de la *Loi*, le service des ressources humaines coordonne et veille à fournir des documents de formation concernant la *LAPHO* à tous les employés, membres du Conseil d'administration, bénévoles, parents d'accueil, tous les entrepreneurs, ainsi qu'à toutes les autres personnes qui font affaire avec le public ou aux autres tierces parties œuvrant au nom de la Société.
- b. Dans le cadre du processus d'orientation des nouveaux employés, étudiants, membres du Conseil d'administration, bénévoles, parents d'accueil, entrepreneurs, ainsi que toute autre personne faisant affaire avec le public ou de toute autre tierce partie œuvrant au nom de la Société, nous fournissons de la formation continue lorsque nous apportons des changements à nos politiques, pratiques et procédures.
- c. Le service des ressources humaines doit tenir des dossiers pour tous les employés de la Société qui suivent une formation, lesquels comprennent la date de la formation en question. Les services appropriés de la Société doivent tenir des dossiers pour tous les bénévoles, parents d'accueil, membres du Conseil d'administration, entrepreneurs, ainsi que pour toutes les autres personnes faisant affaire avec le public ou autres tierces parties œuvrant au nom de la Société en vertu des exigences de la *Loi*. La formation doit comprendre les sujets suivants :
 - Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
 - Les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07);
 - Les politiques, pratiques et procédures de la Société traitant de la norme pour les services à la clientèle;

- L'interaction et les communications avec des personnes ayant divers types de handicap;
- Les actions à entreprendre si une personne handicapée a du mal à avoir accès aux services de la Société.
- L'interaction avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'assistance d'un chien-guide ou d'une personne de soutien.
- L'utilisation d'équipement ou d'appareils mis à la disposition par la Société pouvant aider à la fourniture de services aux personnes handicapées.

9. Processus de rétroaction

- a. La Société doit utiliser un processus de rétroaction permettant au public de faire des commentaires sur la façon dont la Société fournit des services aux personnes handicapées. Ces personnes peuvent fournir leurs commentaires de la façon qui leur est la plus facile. Pour obtenir des renseignements spécifiques concernant notre processus de rétroaction, consultez la Procédure pour la rétroaction, jointe en annexe D.
- b. Tous les commentaires sont envoyés au service des ressources humaines. Le service des ressources humaines répond au plus tard quatorze (14) jours ouvrables suivant la réception de ces commentaires dans un format prenant en compte le handicap de l'auteur des commentaires et énumérant les actions jugées appropriées.
- c. Tous les commentaires sont consignés à des fins de rapports, demeurent confidentiels et sont utilisés pour améliorer les services.

ANNEXE A

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry

Procédure concernant les appareils fonctionnels

Annexe à la politique 26.2 - l'accessibilité des personnes handicapées : services aux clients

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry reconnaît les divers besoins des personnes au sein des communautés auxquelles elle offre ses services, et elle s'assure de fournir des services et des installations accessibles à tous en :

1. Permettant aux personnes handicapées d'utiliser leurs propres appareils fonctionnels pour avoir accès à ses services, ou en leur fournissant des appareils fonctionnels sur demande.
2. Ne touchant pas ou en ne manipulant pas les appareils fonctionnels sans permission. Si la personne handicapée en donne la permission, on doit suivre les directives suivantes :
 - Ne pas placer les articles ou les appareils, comme la canne et l'ambulateur, hors de la portée du client
 - informer la personne des éléments d'accessibilité à proximité (c.-à-d. portes automatiques, toilettes adaptées, etc.)

Appareils fonctionnels couramment utilisés :

Personne ayant une perte de la vision :

- Lecteur audionumérique – permet à la personne d'écouter un livre, des directives, une exposition artistique, etc.;
- Loupe – élargit le texte et les images pour en faciliter la lecture;
- Système mondial de localisation (GPS) portatif – aide à orienter les gens pour qu'ils se rendent à destination;
- Canne blanche – aide la personne ayant une perte de la vision à détecter les obstacles qui l'entourent;

Personne sourde, devenue sourde, sourde oraliste ou malentendante :

- Système de transmission FM ou autre appareil amplificateur – renforce les sons à proximité de la personne tout en réduisant le bruit de fond;
- Appareil auditif – rend les sons plus forts et plus clairs;
- Télécriteur (TTY) – aide la personne qui est incapable de parler ou d'entendre à communiquer par téléphone. La personne écrit son message sur le clavier du TTY et le message est envoyé par téléphone à une personne munie d'un TTY ou à un opérateur (Service de relais Bell) qui transmet le message à la personne qui n'a pas de TTY.

Personne ayant un handicap physique:

- Équipement mobile (p. ex., fauteuil roulant, scooter, ambulateur, canne, béquilles) – aide la personne qui a des troubles de mobilité
- Bouteille d'oxygène personnelle – aide la personne à respirer.
- Dispositif mécanique de levage.

Personne ayant des troubles d'apprentissage:

- Tablette électronique ou ordinateur portable – est utilisé pour prendre des notes et communiquer;

- Gestionnaire de données personnelles – emmagasine, organise et récupère des renseignements personnels;
- Enregistreur de poche – enregistre les renseignements pour les écouter plus tard.

Personne ayant un handicap de développement ou une déficience intellectuelle:

- Tableau de communication (p. ex., Tableau Bliss) – permet de communiquer en pointant sur des symboles, des mots ou des images;
- Générateur de parole – permet de communiquer en utilisant un dispositif qui parle lorsque la personne appuie sur le symbole, un mot ou une image.

La Société est propriétaire d'appareils fonctionnels pour aider à répondre aux besoins des personnes qui utilisent ses services, comme indiqué dans le tableau qui suit :

Appareil fonctionnel	Directives	Endroit
Fauteuil roulant	<ul style="list-style-type: none"> - Attendre et suivre les directives de la personne; - S'assurer que la personne est prête à être déplacée; - Décrire ce que ce qui sera fait avant de poser un geste; - Éviter les terrains et les objets inégaux qui rendraient les déplacements inconfortables ou dangereux; - Ne pas laisser la personne dans une position inusitée, dangereuse ou embarrassante, comme face à mur dans l'ouverture d'une porte. 	Premiers soins
TTY	- Contact Human Resources for instruction	

ANNEXE B

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry

Procédure concernant les animaux d'assistance

Annexe à la politique 26.2 - l'accessibilité des personnes handicapées : services aux clients

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry reconnaît les divers besoins des personnes au sein des communautés auxquelles elle offre ses services, et elle s'assure de fournir des services et des installations accessibles à tous en :

1. Autorisant les personnes handicapées à être accompagnées de leur animal d'assistance et à garder leur animal près d'elles dans les zones et locaux accessibles au public pendant qu'elles utilisent les services fournis par la Société.
2. Informant une personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance qu'elle est responsable de s'en occuper, de le superviser et de le contrôler en tout temps.

Dans le cas où une personne aurait du mal à contrôler son animal d'assistance :

- Donne l'occasion à la personne de reprendre le contrôle de l'animal et de rectifier la situation. Si l'animal d'assistance démontre des signes d'agressivité, son propriétaire le retirera de la situation ou de la zone où il se trouve jusqu'à ce qu'il ait repris le contrôle de l'animal et qu'on puisse continuer de fournir des services à la personne handicapée.

Un animal d'assistance est un animal qui aide une personne handicapée; le handicap est apparent ou il est confirmé dans une lettre d'un membre d'une profession de la santé réglementée, ainsi que par une carte d'identité émise par le ministère du Procureur général.

- Les chiens-guides sont entraînés pour aider les personnes ayant une perte de la vision.
- Les animaux d'assistance sont des animaux entraînés pour aider les personnes handicapées. Ils peuvent ouvrir les portes, ramasser des objets, détecter les convulsions, avertir lorsqu'il y a des bruits, etc. Il peut s'agir d'un chien ou d'un autre type d'animal.
- Les animaux d'assistance ne sont pas des animaux de compagnie – ce sont des animaux de travail. Les employés ne doivent pas flatter un animal d'assistance, ne pas le regarder dans les yeux, ni lui parler.
- Les animaux d'assistance fournissent un service essentiel; ils sont autorisés à accompagner leur propriétaire en tout temps, sauf s'ils sont exclus par la loi.

Lorsqu'un employé fournit des services à une personne accompagnée d'un animal d'assistance et qu'une personne présente au même endroit est allergique aux animaux, des mesures doivent être prises pour satisfaire aux besoins de toutes les parties concernées.

Les animaux d'assistance ne sont pas admis :

- Dans les lieux où l'on prépare de la nourriture.
- Lorsqu'ils sont interdits par la loi (c.-à-d., lois interdisant certaines races d'animaux – le Pit-bull).

Lorsque la loi interdit l'utilisation d'un animal d'assistance dans nos locaux, les employés doivent proposer une solution de rechange permettant au client d'avoir accès à nos services, ce qui peut comprendre :

- Fournir les services au client dans un endroit approprié de nos locaux où l'animal n'est pas interdit;
- Travailler avec la personne pour trouver une solution mutuellement acceptable (p. ex., trouver une autre méthode pour fournir les services).

S'il n'est pas évident que l'animal est un animal d'assistance, les employés peuvent demander à la personne de leur montrer la lettre d'un membre d'une profession de la santé réglementée, ou encore une carte d'identité émise par le ministère du Procureur général, qui confirme que la personne a besoin d'un animal d'assistance pour des raisons qui sont liées à son handicap.

Le tableau qui suit présente quelques types d'animaux d'assistance, leurs principales tâches et les personnes qui utilisent ces animaux.

Animaux d'assistance	Principales tâches	Utilisateurs
Chien de service et d'assistance pour l'autisme	<ul style="list-style-type: none"> • Empêche les enfants de se trouver dans des situations dangereuses et vient en aide lorsque les stimuli sont amplifiés. Le chien est attaché à la taille de l'enfant et un adulte tient le chien en laisse 	Personnes autistes et ayant un handicap de développement ou une déficience intellectuelle
Chien guide	<ul style="list-style-type: none"> • Suit les directives du propriétaire et informe la personne des changements de dénivellation (p. ex., courbes ou escaliers) et des obstacles 	Personnes avec une perte de vision
Chien, chat et animal pour les personnes malentendantes	<ul style="list-style-type: none"> • Avertit le propriétaire lorsqu'il y a des bruits au moyen d'un coup de patte et le guide jusqu'à l'endroit d'où provient le bruit. • Peut utiliser un signal spécial pour alerter le propriétaire lorsque l'alerte de feu retentit 	Personne sourde, sourde oraliste, devenue sourde ou malentendante
Chien de service en psychiatrie	<ul style="list-style-type: none"> • Apporte les médicaments et rappelle à la personne de les prendre; apporte ou active une alerte médicale, guide une personne dans une foule, etc. 	Personne ayant des troubles de santé mentale
Chien ou animal de service ou avec des aptitudes particulières (Les poneys miniatures ou de petite taille)	<ul style="list-style-type: none"> • Peut tirer les fauteuils roulants, transporter des objets, tourner des poignées ou appuyer sur des boutons comme pour ceux pour ouvrir les portes. Les plus gros chiens peuvent aider à garder l'équilibre. 	Personne ayant un handicap Physique
Chien ou animal destiné à détecter les convulsions	<ul style="list-style-type: none"> • Éloigner le propriétaire du danger pendant une crise et activer une alerte médicale • Peut avertir le propriétaire de l'approche d'une crise 	Personne ayant des convulsions et des épisodes d'épilepsie

ANNEXE C

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry

Procédure concernant les personnes de soutien

Annexe à la politique 26.2 - l'accessibilité des personnes handicapées : services aux clients

Définition :

On entend par personne de soutien une personne embauchée ou choisie pour fournir à une personne handicapée des services ou de l'assistance en matière de communication, de mobilité, de soins personnels, de besoins médicaux, ou d'accès aux biens ou aux services. Il peut s'agir d'un intervenant professionnel rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami de la personne handicapée. Il n'est pas nécessaire que la personne de soutien ait une formation ou des compétences particulières.

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry reconnaît les divers besoins des personnes au sein des communautés auxquelles elle offre ses services, et elle s'assure de fournir des services et des installations accessibles à tous en :

- permettant à une personne handicapée d'être accompagnée de sa personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans des lieux ouverts au public. Tout en tenant compte de la présence et du rôle de la personne de soutien, la conversation se tient directement avec le client.

Cas où la Société exige la présence d'une personne de soutien :

Les employés peuvent estimer nécessaire de recommander à leur client de se faire accompagner d'une personne de soutien afin d'avoir un accès complet aux services.

Les critères suivants seront utilisés pour déterminer la nécessité de faire accompagner une personne handicapée par une personne de soutien en consultation avec le client et le superviseur :

- Il existe un risque important pour la santé et la sécurité, et l'évaluation du risque se fonde sur l'examen de la durée du risque, de sa nature et de la gravité du préjudice éventuel, de la probabilité que le préjudice éventuel se produise, et de son imminence;
- Le risque ne peut pas être éliminé ou diminué en recourant à d'autres moyens;
- Dans les situations où le client pourrait ne pas être en mesure de comprendre entièrement le service qui lui est fourni, ou d'y prendre part, s'il n'est pas accompagné d'une personne de soutien.

S'il y a des frais liés à la présence d'une personne de soutien lors d'un événement offert ou commandité par la Société ou d'un atelier de formation, la Société donne un avis à cet effet, et elle peut couvrir une partie des frais de la personne de soutien qui participe à l'évènement.

Dans certains cas, la Société, par souci d'assurer la santé et la sécurité d'une personne handicapée, peut exiger que celle-ci soit accompagnée d'une personne de soutien. Avant de prendre une décision à cet égard, la Société :

- consulte la personne handicapée afin de comprendre ses besoins;

- prend en considération les éléments liés à la santé et à la sécurité de la personne, compte tenu des faits présentés;
- établit qu'il n'y a aucun autre moyen raisonnable d'assurer la santé ou la sécurité de la personne ou des autres personnes présentes.

Dans ce cas, la Société dispense la personne de soutien des frais ou du droit d'entrée, le cas échéant.

Lors d'une conversation avec un client accompagné d'une personne de soutien concernant des renseignements confidentiels, le client doit signer un formulaire de « Consentement à obtenir et communiquer des renseignements », permettant à la personne de soutien d'être présente pendant la conversation.

Le tableau suivant contient quelques exemples des tâches exercées par les personnes de soutien :

Client handicapé	Tâches de la personne de soutien
Personne sourde ou aveugle	Guider la personne handicapée, assurer son transport et tenir une conversation adaptée avec elle, en utilisant un langage des signes américains, tactiles ou adaptés, des notes écrites en gros caractère, des documents sur ordinateur de poche ou une langue des signes à deux mains
Personne sourde, devenue lourde ou sourde oraliste	Offrir des services d'interprète gestuel ou oral à la personne handicapée, afin de lui traduire une conversation et non d'y participer
Personne ayant des troubles d'apprentissage	Aider la personne handicapée lors de communications complexes ou lorsqu'il faut prendre des notes
Personne ayant une déficience intellectuelle	Aider la personne handicapée lorsqu'elle voyage, l'aider à effectuer des activités quotidiennes, lui rappeler de prendre ses médicaments, l'aider dans les tâches complexes, ou l'éloigner de situations mettant sa sécurité en danger
Personne ayant une déficience mentale	Aider la personne handicapée lorsqu'elle doit accomplir des tâches de communication comme remplir des formulaires complexes. Aider la personne handicapée lorsqu'elle se trouve dans un milieu bruyant et où il y a beaucoup de gens, ou en cas de situations très stressantes, comme lors d'une entrevue.
Personne ayant une déficience physique	Offrir à la personne handicapée des services liés à ses déplacements et à ses soins personnels, comme l'aider à faire sa toilette, à manger ou faire le suivi de son état médical
Personne ayant des absences épileptiques	Aider la personne handicapée lorsqu'elle est en crise (p. ex., l'empêcher de tomber)
Personne ayant des troubles de la parole qui utilise un système de communication alternatif (tableau de symboles, système de communication électronique)	Interpréter les communications de la personne handicapée et les transmettre aux autres
Personne ayant une perte de la vision	L'aider à lire ou la guider

ANNEXE D

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry

Procédure sur la rétroaction

Annexe à la politique 26.2 - l'accessibilité des personnes handicapées : services aux clients

La Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry reconnaît les divers besoins des personnes au sein des communautés auxquelles elle offre ses services, et elle s'assure de fournir des services et des installations accessibles à tous. La Société reconnaît que tout le monde a le droit de déposer une plainte, de faire des suggestions ou d'adresser un compliment sur la façon dont elle fournit des services aux personnes handicapées. La Société invite toute personne à lui envoyer ses commentaires. Tous les commentaires feront l'objet d'un suivi et d'un rapport, et ils seront conservés dans la plus stricte confidentialité.

Il est possible de transmettre des commentaires en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- Téléphone : 613 933-2292 (Spécialiste des avantages, ressources humaines)
- Télécopieur : 613 933-8186
- Courriel : accessibility@cassdg.ca
- Par la poste : Société de l'aide à l'enfance de Stormont, Dundas et Glengarry
À l'attention du spécialiste des avantages, ressources humaines
C.P. 983, 150, chemin Boundary.
Cornwall (Ontario) K6H 5V1
- En personne : Faire une demande pour rencontrer le spécialiste des avantages du service des ressources humaines

Le formulaire de commentaires est offert, sur demande, dans un format accessible.

***Remarque : Un exemplaire du formulaire de rétroaction sur l'accessibilité du service à la clientèle est annexé.**

Tous les commentaires sont envoyés au service des ressources humaines. Le service des ressources humaines doit répondre au plus tard quatorze (14) jours suivant la réception des commentaires dans un format tenant compte de tout handicap et en énumérant les mesures jugées appropriées.

Commentaires supplémentaires : (si nécessaire, veuillez joindre des pages supplémentaires)

Vous pouvez faire part de vos commentaires en utilisant l'une des méthodes suivantes :

RETOURNEZ LE FORMULAIRE REMPLI :

En personne :	Au comptoir de réception 150, chemin Boundary Cornwall, Ontario À l'attention du spécialiste des avantages, ressources humaines
Par la poste :	C.P. 983 150, chemin Boundary. Cornwall (Ontario) K6H 5V1
Par télécopieur :	613-933-8186
Par courriel :	contact@cassdg.ca

HRM 26.3 NORMES D'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

La Société s'engage à fournir d'excellents services à nos familles et à nos enfants, notamment aux personnes handicapées. Lorsqu'elle doit fournir de l'information à une personne handicapée ou communiquer avec elle, il faut lui fournir de l'information ou communiquer d'une manière qui tient compte de son handicap, le tout en conformité avec la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et en vertu des normes d'accessibilité intégrées.

La Société s'engage à améliorer de façon continue l'accessibilité des systèmes d'information et de communications pour les clients, les employés, les bénévoles et le grand public.

DÉFINITIONS

« **Information et communications accessibles** » : Possibilité d'obtenir de l'information et des communications accessibles, ainsi que degré de capacité des gens à y avoir accès lorsqu'une organisation transmet de l'information et des communications, en plus de donner aux gens assez de temps pour traiter et répondre à l'information qui leur a été fournie.

« **Information sur la sécurité publique** » : Information visant la prévention et la protection du public contre des dangers, dommages, blessures résultant d'événements comme des crimes ou des catastrophes naturelles ou de cause humaine.

« **Nouveau site Web Internet** » : Site Web ayant un nouveau nom de domaine ou site Web ayant déjà un nom de domaine, mais qui subit d'importantes modifications.

« **Nouveau site Web intranet** » : Site Web intranet ayant un nouveau nom de domaine ou site Web intranet ayant déjà un nom de domaine, mais qui subit d'importantes modifications.

« **Page Web** » : Ressource autonome obtenue depuis un identificateur de ressource uniforme (URI) unique grâce au protocole de transfert hypertexte (HTTP) ainsi que toutes les autres ressources utilisées dans la restitution ou conçues pour être restituées simultanément par un agent utilisateur.

« **Plan d'urgence** » : Plan mis en œuvre lorsqu'une crise, causée par un humain ou naturelle, interrompt les opérations, menace la vie et cause de graves dommages, et qu'elle se produit dans les locaux, l'environnement, les opérations et les systèmes d'une organisation. Même s'il est probable qu'il serait possible d'obtenir de l'aide à l'externe lors de la plupart des crises d'envergure ou des situations d'urgence ayant un impact sur l'organisation, celle-ci doit être prête à mettre en œuvre un plan d'urgence en cas de crise et reprendre ses opérations à court terme de façon autonome.

« **Règles pour l'accessibilité des contenus Web** » : Recommandations du Consortium World Wide Web en date de décembre 2008 et intitulées « Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0

« **Règles pour l'accessibilité aux contenus Web WCAG** » : Série de documents préparés par le World Wide Web Consortium (W3C) qui expliquent comment rendre les contenus Web plus accessibles pour les personnes handicapées. L'expression « contenu Web » fait généralement référence à l'information contenue sur une page Web ou dans une application Web, y compris, mais sans s'y limiter, au texte, aux images et aux formats.

« **Site Web extranet** » : Extension sécurisée d'un intranet ou réseau interne d'une organisation auquel ont accès des utilisateurs de l'extérieur par le biais d'Internet.

« **Site Web** » : Ensemble, accessible au public, de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres biens numériques hyperliés entre eux et mis en ligne sur un même identificateur de ressources uniformes (URI).

« **Site Web intranet** » Site Web interne d'une organisation servant au partage privé et sécurisé de quelque partie que ce soit de ses systèmes d'information ou de ses systèmes opérationnels; s'entend en outre des sites Web extranet.

« **Urgence** » : Tout évènement imprévu pouvant causer la mort ou de graves blessures à une personne ou à un animal. Une urgence peut également causer la fermeture d'une organisation, interrompre ses opérations, causer des dommages physiques ou environnementaux, ou encore menacer la situation financière ou son image publique.

HRM 26.3 (A) PROCÉDURES SUR LES MESURES OU PLANS D'URGENCE ET SUR L'INFORMATION SUR LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

POLITIQUE

La Société s'engage à :

- Créer, fournir et recevoir de l'information et des communications, ainsi que des procédures sur les mesures ou les plans d'urgence et sur l'information sur la sécurité publique dans des formats accessibles aux personnes handicapées;
- Produire des formats accessibles et des aides à la communication concernant les plans d'urgence et l'information sur la sécurité publique dès que possible, et ce, sans coût supplémentaire;
- Avertir le public de la disponibilité d'un plan d'urgence et de l'information sur la sécurité publique dans plusieurs formats accessibles;
- S'assurer que tous les employés qui aident les clients handicapés pendant une intervention d'urgence le font de façon sécuritaire. Les employés doivent également s'assurer que l'environnement, l'équipement, l'information et les communications, ainsi que les outils qui sont utilisés pendant une intervention d'urgence sont sécuritaires, récents et en bon état de fonctionnement.

PORTÉE

Cette politique s'applique aux employés de la Société, aux bénévoles, aux clients, aux entrepreneurs et aux sous-traitants embauchés par la Société.

RESPONSABILITÉS

Les responsabilités du comité mixte de la santé et de la sécurité sont les suivantes :

- S'assurer que les politiques et procédures comprennent des procédures et des considérations générales visant les personnes qui ont besoin d'assistance pour quitter un endroit dangereux ou échapper à une situation d'urgence en conformité avec la présente politique;
- Inclure la présente procédure dans le processus de révision de toutes les politiques concernant les interventions d'urgence et l'information sur la sécurité;

- Réviser, actualiser et communiquer le plan général d'intervention d'urgence aux employés et à tous les clients.

Les responsabilités de la direction sont les suivantes :

- S'assurer que tous les employés se conforment aux directives énoncées dans la présente politique;
- S'assurer que tous les employés reçoivent une formation et qu'ils connaissent le plan d'intervention d'urgence général pour les clients qui ont besoin d'assistance;
- Être au courant des clients qui ont des handicaps permanents et de ceux qui ont besoin d'assistance temporaire pour quitter un endroit en cas d'urgence;
- Discuter avec la personne qui a besoin d'assistance pour connaître le type d'aide dont elle a besoin pour évacuer des lieux en cas d'urgence et déterminer la nécessité de créer des plans d'urgence individualisés en fonction de la procédure qui suit, afin de suivre les procédures d'urgence en vigueur pour l'immeuble.

Les responsabilités des employés sont les suivantes :

- Participer à la formation sur le plan d'urgence général pour les clients qui ont besoin d'assistance;
- Aider ceux qui ont des besoins particuliers;
- Suivre les procédures d'urgence en vigueur, au besoin;
- S'assurer que les clients connaissent l'existence du plan d'urgence général ou de l'information sur la sécurité publique.

Les responsabilités des clients qui ont besoin d'assistance sont les suivantes :

- Informer le personnel qu'ils ont besoin d'assistance en cas d'une situation d'urgence;
- Demander une copie personnalisée du plan d'urgence ou de l'information sur la sécurité publique qui leur permettra d'atteindre les objectifs de l'unité et les procédures d'urgence en vigueur pour l'immeuble;
- Rester en contact avec le personnel.

PROCÉDURES

La Société doit s'assurer que ses procédures, ses plans d'urgence et l'information sur la sécurité publique sont établis en conformité avec la loi, que ces plans tiennent compte des besoins des personnes handicapées et qu'ils sont disponibles en formats accessibles. En collaboration avec la direction de l'immeuble, la Société doit préparer des procédures et des plans d'urgence accessibles lorsqu'elle est informée de toute exigence à cet égard.

La Société demande à toutes les personnes pouvant avoir besoin d'assistance en cas d'urgence de s'identifier auprès de son personnel. Lorsque ces personnes se sont identifiées, les employés doivent travailler avec elles pour développer un plan d'urgence individualisé qui doit comprendre des procédures d'évacuation propres à cette personne, des procédures pour se mettre à l'abri et des moyens de communication en cas d'urgence, et ce, dans un format qui répond aux besoins de cette personne.

La Société s'engage à former ses employés afin qu'ils puissent identifier et aider les personnes pouvant avoir besoin d'assistance en cas d'urgence. En cas de menace de danger immédiat nécessitant une évacuation des lieux, les employés doivent assister les personnes qui ont demandé de l'assistance, comme prévu dans le plan d'urgence et dans les informations sur la sécurité.

HRM 26.3 (B) SITES ET CONTENUS WEB ACCESSIBLES

POLITIQUE

La Société s'engage à se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WACG) 2.0 du Consortium World Wide Web, telles qu'énoncées dans les Normes pour l'information et les communications concernant les sites et les contenus Web accessibles.

La Société s'engage à fournir de l'information, des communications et des services en ligne qui sont accessibles à tous.

PORTÉE

Cette politique s'applique aux employés de la Société, aux bénévoles, ainsi qu'à tous les entrepreneurs et sous-traitants embauchés par la Société.

RESPONSABILITÉS

La Société doit créer un comité chargé de l'accessibilité Web, dont les responsabilités sont les suivantes :

- Planifier la façon d'atteindre l'objectif d'accessibilité, notamment par la formation d'un développeur Web, par l'évaluation et des tests du site Web pour déceler des problèmes ou par l'embauche du consultant approprié pour effectuer cette évaluation;
- Implanter les solutions appropriées et les directives afin de régler les problèmes, ou superviser l'implantation des solutions et directives recommandées;
- Créer des politiques, des pratiques et des procédures en matière d'accessibilité Web;
- Produire des documents pour informer les utilisateurs du site Web sur les mesures prises pour rendre le site Web accessible (et sur les mesures qui n'ont pas pu être prises) et sur la façon dont les utilisateurs peuvent obtenir ces documents dans un format accessible;
- S'assurer que les employés visés reçoivent une formation sur les politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité Web;
- Surveiller le site Web, en conserver l'accessibilité et se tenir au courant de nouvelles techniques permettant d'atteindre l'objectif d'accessibilité.

PROCÉDURES

La Société doit s'assurer de mettre en place un site et un contenu Web accessibles et elle doit s'assurer que tout nouveau site Web ou site intranet, ainsi que leur contenu, seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau A d'ici le 1er janvier 2014.

La Société doit évaluer continuellement son site et son contenu Web pour trouver, éliminer et éviter les obstacles à l'accessibilité de façon à ce que l'information et les communications en ligne de la Société soient accessibles à tous les clients.

HRM 26.3 (C) FORMATS ACCESSIBLES ET AIDES À LA COMMUNICATION

POLITIQUE

La Société s'engage à :

- Satisfaire les demandes de formats substitués dès que possible pour maîtriser efficacement toute situation et l'urgence de cette situation;
- Fournir à toutes les personnes la même qualité d'information et de communications dans des délais raisonnables;
- Trouver, éliminer et éviter les obstacles à l'accessibilité aux systèmes d'information et de communications de la Société;
- Fournir ou faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées qui les demandent;
- Rendre disponibles les formats accessibles et les aides à la communication dès que possible à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes;
- Informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

PORTÉE

Cette politique s'applique aux employés de la Société, aux bénévoles, ainsi qu'à tous les entrepreneurs et sous-traitants embauchés par la Société.

RESPONSABILITÉS

Le comité consultatif de l'accessibilité est chargé de la mise en œuvre de cette politique.

La direction est chargée de s'assurer que tous les employés suivent les directives énoncées dans cette politique.

Tous les employés, bénévoles, entrepreneurs et sous-traitants, toutes les personnes œuvrant au nom de la Société, ainsi que toutes les personnes qui participent au développement des politiques de la Société sont tenus de se conformer aux engagements énoncés dans cette politique.

PROCÉDURES

La Société doit créer des normes de communication accessible qui permettent de s'assurer de ce qui suit :

- Sur demande, la Société fournit ou fait fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées;
- La Société fournit ces formats et ces aides à la communication dès que possible et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne;
- S'il y a un coût associé à la fourniture de ces formats et aides à la communication, le coût facturé par la Société ne doit pas être supérieur à celui demandé aux autres personnes;
- La Société consulte les personnes handicapées pour déterminer le format substitut ou l'aide à la communication qui leur convient;
- Si l'information ou les communications ne peuvent pas être converties, la Société doit fournir aux personnes qui le demandent une explication quant aux raisons pour lesquelles elles ne peuvent pas être converties et un résumé de l'information et des communications qui ne peuvent pas être converties;
- La Société doit se conformer à cette exigence d'ici le 1er janvier 2016, tel qu'il est stipulé dans les Normes d'accessibilité intégrées.

Le processus pour avoir accès à l'information et aux communications est le suivant :

- Il est possible de demander un format substitut en remplissant un formulaire de demande d'un format accessible ou d'une aide à la communication;
- Ce formulaire est disponible sur le site Web de la Société et à la réception de ses locaux;

- Ce formulaire peut être envoyé par courriel, par télécopieur, par la poste et peut être retourné en ligne ou en personne;
- Les employés doivent s'assurer de traiter ces demandes dès que possible et veiller à ce que la réponse tienne compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui fait la demande. La demande doit être traitée dans les 48 heures suivant la réception;
- Les employés doivent enregistrer et conserver toutes les demandes reçues, en plus de prendre note des renseignements suivants : date de la demande, la façon dont la demande a été faite, nom de l'employé ayant reçu la demande, contenu de la demande, à quel moment et comment elle a été traitée, la personne qui s'en est occupée et la façon dont elle l'a traitée, et si le client a été satisfait de la réponse obtenue.

HRM 26.3 (D) PROCESSUS DE RÉTROACTION EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

POLITIQUE

La Société veille à ce que ses processus lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir à une personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication.

La Société doit informer le public de la disponibilité d'un processus de rétroaction concernant les demandes de formats accessibles et d'aides à la communication. La Société encourage les gens à lui transmettre leurs observations et commentaires sur la façon dont elle fournit l'information et les communications aux personnes handicapées, et elle les apprécie.

PORTÉE

Cette politique s'applique aux employés de la Société, aux bénévoles, ainsi qu'à tous les entrepreneurs et sous-traitants embauchés par la Société.

RESPONSABILITÉS

Le comité consultatif de l'accessibilité est chargé de la mise en œuvre de cette politique.

La direction est chargée de s'assurer que tous les employés suivent les directives énoncées dans cette politique.

Tous les employés, bénévoles, entrepreneurs et sous-traitants, toutes les personnes œuvrant au nom de la Société, ainsi que toutes les personnes qui participent au développement des politiques de la Société sont tenus de se conformer aux engagements énoncés dans cette politique.

PROCÉDURES

La Société doit s'assurer de disposer d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre et elle doit veiller à ce que le processus soit accessible aux personnes handicapées en leur fournissant ou en leur faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

Le processus est le suivant :

- Un formulaire de commentaires sur l'accessibilité des formats substitués ou des aides à la communication est disponible à nos bureaux et publié sur notre site Web, invitant les utilisateurs de nos services ou le public à nous transmettre leurs commentaires ou leurs préoccupations concernant leur expérience des systèmes et des plateformes d'information et de communications, notamment sur tous les types de documents qu'ils ont reçus ou utilisés.
- Les renseignements sur la façon de transmettre le formulaire de commentaires sont inscrits sur le formulaire.
- La Société répond aux commentaires en utilisant le même format dans lequel elle les a reçus.

HRM 26.4 NORMES POUR L'EMPLOI

La Société s'engage à :

- S'assurer que les personnes handicapées ont droit aux mêmes chances d'emploi et services connexes que tous les employés éventuels et tous les employés actuels;
- Combler le plus rapidement possible les besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité, dans le cadre des pratiques, processus, politiques et procédures de ses ressources humaines, ainsi que dans le cadre des services associés à l'embauche.

DÉFINITIONS

« **Aides à la communication** » : Sans s'y limiter, peuvent inclure du sous-titrage, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

« **Candidats de l'externe** » : Candidats qui ne sont pas des employés actuels de la Société.

« **Candidats de l'interne** » : Candidats qui sont des employés actuels de la Société.

« **Communications** » : Interaction entre plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

« **Conflit d'intérêts** » : Situation de conflit d'intérêts dans laquelle un membre d'un comité se trouve s'il participe à une décision d'embauche.

« **Employé** » : Personne qui fournit des services à la Société et qui reçoit une rémunération pour son travail.

« **Gestion du rendement** » : Activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement d'un employé, de sa productivité et de son efficacité en vue de contribuer à son succès.

« **Information** » : Données, faits et connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.

« **Perfectionnement et avancement professionnels** » : Accroissement des responsabilités associées au poste qu'occupe un employé et progression de l'employé d'un poste à un autre au sein d'une organisation, qui se fondent habituellement sur le mérite ou l'ancienneté, ou toute combinaison des deux. Le poste, revalorisé ou nouveau, peut être mieux rémunéré, s'accompagner de responsabilités accrues ou se situer à un échelon supérieur au sein de l'organisation, ou toute combinaison de ces éléments.

« **Personnes handicapées** » : Personnes qui ont un handicap tel que défini par le **Code des droits de la personne** de l'Ontario.

HRM 26.4 (A) RECRUTEMENT, ÉVALUATION ET SÉLECTION POLITIQUE

La Société s'engage à recruter et embaucher des candidats en toute transparence et en se fondant sur le mérite. Tous les candidats ont droit aux mêmes chances d'emploi, conformément aux dispositions du **Code des droits de la personne** de l'Ontario, de la LAPHO, des Normes d'accessibilité à l'emploi intégrées et toute loi ou tout règlement qui s'appliquent.

Aucun candidat et aucun employé ne doit recevoir un traitement différent pour les raisons suivantes : race, couleur, ancêtres, croyances (religion), lieu de naissance, origine ethnique, citoyenneté, sexe (y compris la grossesse), orientation sexuelle, âge, statut matrimonial, statut familial, handicap, casier judiciaire, identité du genre et expression sexuelle; en outre, il ne sera pas désavantagé par ces conditions ou par des exigences qui ne peuvent être justifiées.

Le processus de recrutement et de sélection doit être équitable, méthodique et efficace, pour assurer l'égalité des chances. Les critères de sélection doivent se fonder sur les connaissances, les compétences, le comportement et la capacité physique de remplir les fonctions d'un poste, comme décrit dans une description de tâches à jour.

PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les candidats, employés éventuels et employés actuels, ainsi qu'à tous les bureaux de la Société en Ontario. Toutefois, il ne s'applique pas aux bénévoles et aux autres employés non rémunérés.

RESPONSABILITÉS

Les responsabilités de la direction et du service des ressources humaines sont les suivantes :

- Recenser et éliminer toutes les pratiques d'emploi ou tous les critères de sélection pouvant constituer des obstacles à l'emploi pour des personnes ou pour des groupes. De tels obstacles pourraient inclure une exigence qui n'est pas réelle pour remplir les fonctions d'un poste, une exigence nécessaire en vertu d'une convention collective ou d'une exigence légale, ou encore une condition nécessaire pour mener à bien les activités de la Société;
- Assurer l'accessibilité et des mesures d'adaptation aux candidats qui en font la demande.

Les responsabilités des candidats sont les suivantes :

- S'ils sont handicapés, les candidats doivent consulter le service des ressources humaines pour faire part de leur handicap et pour demander des mesures d'adaptation.

PROCÉDURE

La Société doit s'assurer d'informer le public et ses employés que dans le cadre de ses processus de recrutement, d'évaluation, de sélection et d'offre d'emploi, elle fournit des mesures d'adaptation aux candidats handicapés qui le demandent.

La Société doit aviser ses employés actuels et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement. Pour ce faire, la Société doit ajouter un avis sur les offres d'emploi et dans les réponses automatiques aux courriels qu'elle reçoit des candidats.

La Société invite les candidats à lui demander des mesures d'adaptation pour tout handicap tel que défini en vertu de la LAPHO et à lui indiquer les ajustements raisonnables nécessaires pour qu'ils puissent se présenter à une entrevue. Tous les candidats handicapés qui répondent aux critères essentiels d'un emploi doivent être considérés en fonction de leur valeur.

Les candidats choisis qui participent au processus de sélection doivent être avisés qu'ils peuvent demander des mesures d'adaptation en fonction des documents ou des processus qui seront utilisés.

Lorsqu'un candidat fait une demande de mesures d'adaptation et que la Société l'a analysée, un plan d'adaptation individualisé doit être élaboré afin d'accommoder le candidat, et toutes les évaluations qui seront effectuées doivent respecter et prendre en compte ce plan individualisé.

Au moment de la sélection finale des candidats, toutes les entrevues doivent être planifiées en fonction de la valeur d'un candidat et des exigences du poste, le tout en considérant le plan d'adaptation individualisé, le cas échéant.

Lorsque la Société présente une offre d'emploi, elle informe le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Dès que cela est matériellement possible après qu'un employé soit entré au service de la Société, elle l'informe de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

HRM 26.4 (B) GESTION DU RENDEMENT

POLITIQUE

La Société s'engage à éliminer les obstacles pour les employés handicapés et elle tient compte de leurs besoins en matière d'accessibilité ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'elle utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard d'employés handicapés.

PORTÉE

Cette politique et les procédures énoncées aux présentes s'appliquent à tous les postes de la Société.

PROCÉDURE

Lorsque la Société utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés handicapés, elle tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé.

Lors de l'évaluation du rendement d'un employé handicapé, le plan d'adaptation individualisé à jour doit être consulté, le cas échéant, pour s'assurer de tenir compte de ses besoins en matière d'accessibilité et de son plan d'adaptation individualisé.

Lorsqu'un employé bénéficiant de mesures d'adaptation n'atteint pas et ne maintient pas les exigences de son poste après trois périodes d'évaluation (chacune à un mois d'intervalle l'une de l'autre), le plan d'adaptation individualisé doit être révisé et il faut évaluer d'autres mesures d'adaptation pour celui-ci.

HRM 26.4 (C) PERFECTIONNEMENT ET AVANCEMENT PROFESSIONNELS

POLITIQUE

Le perfectionnement et l'avancement professionnels s'appliquent à tous les employés et imposent des obligations aux employés de se perfectionner et à la Société de soutenir leur perfectionnement de façon à répondre aux besoins des employés et ceux de la Société tout en réalisant les objectifs de cette dernière.

Le principe de l'égalité des chances et le principe des mesures d'adaptation raisonnables sont des caractéristiques essentielles au perfectionnement et à l'avancement d'une carrière au sein de la Société.

Le perfectionnement et l'avancement professionnels concernent la capacité d'une personne à gravir des échelons au sein de la Société et comprennent des activités comme l'apprentissage de nouvelles responsabilités, la recherche de possibilités de promotion ou d'autres opportunités d'emploi, l'utilisation de compétences et d'expériences transférables, ainsi que l'amélioration des compétences liées au poste.

PORTÉE

Cette politique et les procédures énoncées aux présentes s'appliquent à tous les employés de la Société.

PROCÉDURE

Lorsque la Société fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés, elle tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés et de tout plan d'adaptation individualisé.

HRM 26.4 (D) FORMATS ACCESSIBLES ET AIDES À LA COMMUNICATION

POLITIQUE

Lorsqu'un employé de la Société en fait la demande, la Société consulte l'employé handicapé pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication dont il a besoin pour faire son travail et lui fournit l'information généralement mise à la disposition des autres employés.

PORTÉE

Cette politique et les procédures énoncées aux présentes s'appliquent à tous les employés de la Société. Les procédures s'appliquent à tout le matériel et toutes les communications que produit la Société à l'intention de ses employés, qu'ils soient produits à l'interne ou au nom de la Société. Elles ne s'appliquent pas à l'information qui ne peut pas être convertie ni à l'information que la Société ne contrôle pas, que ce soit directement ou indirectement, par le biais d'une relation contractuelle.

RESPONSABILITÉS

La Société consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication concernant :

- L'information dont il a besoin pour faire son travail; et
- L'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

La direction consulte ses employés handicapés afin de leur fournir les formats accessibles et les aides à la communication dont ils ont besoin pour faire leur travail efficacement et pour prendre connaissance de l'information généralement mise à la disposition de tous employés au lieu de travail.

PROCÉDURE

Lorsqu'un employé handicapé le demande, la Société consulte l'employé pour lui fournir ou lui faire fournir les formats accessibles et les aides à la communication dont il a besoin pour faire son travail, ainsi que l'information généralement mise à la disposition des autres employés.

La Société informe les employés de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication. Le formulaire de demande de formats accessibles et d'aides à la communication est disponible auprès du service des ressources humaines ou de la direction.

La Société doit inclure les éléments suivants :

- Un lien sur l'intranet pour obtenir le formulaire de demande de formats accessibles et d'aides à la communication
- Un avis indiquant que des formats accessibles et des aides à la communication sont disponibles sur demande sera incorporé dans tous les manuels de l'employé, tous les manuels de politiques, toutes les directives, toutes les normes, ainsi que toutes les communications internes.

Les demandes de formats accessibles et d'aides à la communication peuvent être transmises en personne, par téléphone, par télécopieur ou par courriel.

La Société fournit les formats accessibles et les aides à la communication dès que possible à ceux qui les demandent et en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé.

Si la Société détermine que l'information ou les communications ne peuvent pas être converties, elle fournira à l'employé qui fait la demande :

- Une explication par écrit des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne peuvent pas être converties; et
- Un résumé de l'information ou des communications ne pouvant pas être converties.

HRM 26.4 (E) PLANS D'ADAPTATION INDIVIDUALISÉS ET DOCUMENTÉS

POLITIQUE

La Société s'engage à respecter ses obligations en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Conformément à la présente politique et au Guide sur les mesures d'adaptation individuelles, la Société s'efforcera de prendre des mesures d'adaptation à l'égard de toute personne visée par l'un des motifs protégés décrits dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, qui est en mesure d'exécuter les fonctions essentielles de son poste ou d'accomplir un travail modifié et qui demande des mesures d'adaptation afin d'y parvenir.

Dès que possible après l'embauche d'un employé, la Société l'informe de ses politiques de soutien aux employés qui demandent des mesures d'adaptation sur la base d'un motif prévu dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Ces politiques portent notamment sur les mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés.

La Société tient ses employés au courant des modifications apportées aux politiques en vigueur qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés.

Les objectifs de la présente politique sont les suivants :

- Prévoir une approche juste et cohérente pour la gestion des employés qui demandent des mesures d'adaptation en raison d'une invalidité ou qui reviennent au travail après une maladie ou une blessure;
- Faciliter la réintégration progressive de l'employé au milieu de travail, en temps opportun et en toute sécurité, dans le but d'éviter une rechute et dans l'espoir que l'employé reprenne les fonctions et l'horaire de travail qui étaient les siens avant l'invalidité.

RESPONSABILITÉ

Les responsabilités de la direction sont les suivantes :

- Veiller au respect des principes énoncés dans la présente politique;
- Participer activement et dans un esprit de collaboration au processus d'élaboration et de mise en œuvre d'un plan d'adaptation individualisé pour l'employé;
- Protéger la confidentialité des renseignements médicaux de l'employé et s'assurer qu'ils ne sont divulgués qu'aux fins d'évaluation et d'élaboration des mesures d'adaptation.

Les responsabilités de l'employé sont les suivantes :

- Remplir le formulaire de demande de mesures d'adaptation et le transmettre au service des ressources humaines dans les plus brefs délais, accompagné des documents justificatifs pertinents;
- Participer activement et dans un esprit de collaboration au processus d'élaboration et de mise en œuvre de son plan d'adaptation individualisé.

Les responsabilités du service des ressources humaines sont les suivantes :

- Examiner la demande de mesures d'adaptation de l'employé en temps opportun;
- Organiser des rencontres avec les parties intéressées afin d'élaborer le plan d'adaptation individualisé de l'employé;
- Établir le calendrier de révision du plan d'adaptation individualisé de l'employé;
- Protéger la confidentialité des renseignements médicaux de l'employé et s'assurer qu'ils ne sont divulgués qu'aux fins d'évaluation et d'élaboration des mesures d'adaptation;
- Finaliser le plan d'adaptation individualisé de l'employé, lequel doit :
 - être fourni dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé, si on en fait la demande;
 - comprendre les renseignements concernant les formats accessibles et les mesures d'adaptation, si on en fait la demande;
 - comprendre, au besoin, des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence;
 - préciser les raisons du refus, si la demande de mesures d'adaptation est refusée.
- Fournir une copie du plan d'adaptation individualisé à la personne visée ainsi qu'aux personnes ayant participé à son élaboration.

PROCÉDURES

L'employé qui demande des mesures d'adaptation en raison d'une invalidité, ou qui s'est absenté du travail en raison d'une invalidité, d'une maladie ou d'une blessure pendant une période consécutive d'une durée de plus de trois (3) jours, mais de moins de huit (8) jours (ou moins, si la Société l'exige), doit transmettre au service des ressources humaines le « questionnaire médical de la Société ». Ce document doit indiquer, selon le cas :

- que l'employé est apte à reprendre les fonctions et l'horaire de travail qui étaient les siens avant l'invalidité;
- les limitations et restrictions avec lesquelles l'employé devra composer à son retour au travail, ainsi que le pronostic quant au moment où il pourra reprendre ses fonctions et son horaire de travail normaux.

L'employé aux prises avec des limitations et des restrictions à son retour au travail doit également remplir le formulaire de demande de mesures d'adaptation et le transmettre au service des ressources humaines.

La présente politique doit être lue de concert avec le Guide sur les mesures d'adaptation individuelles qui a été établi dans le but de faciliter le processus des mesures d'adaptation de la Société. On peut l'obtenir auprès du service des ressources humaines.

HRM 26.4 (F) RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX INTERVENTIONS D'URGENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

POLITIQUE

En cas d'urgence ou d'interruption des activités de l'entreprise, la Société doit s'assurer que tous ses employés sont en sécurité, en plus de gérer les urgences et les interruptions d'activités de façon à minimiser les pertes et les inconvénients causés à toutes les personnes concernées.

PROCÉDURE

La Société s'assure de fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés lorsque ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que la Société a été mise au courant de leur besoin de mesures d'adaptation. La Société fournit les renseignements exigés dès que cela est matériellement possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation d'un employé.

Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, la Société communique ces renseignements à la personne qui a été désignée pour aider l'employé en question.

La Société examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail, lorsque :

- L'employé change de lieu de travail au sein de la Société;
- Les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;
- La Société procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

La Société s'assure que les exigences concernant les renseignements relatifs aux interventions d'urgences sur le lieu de travail seront satisfaites à compter du 1^{er} janvier 2012.

HRM 26.4 (G) RETOUR AU TRAVAIL

La Société a pour politique d'offrir un programme de retour au travail aux employés qui reviennent au travail à la suite d'une blessure ou d'une maladie.

Les objectifs du programme sont les suivants :

- Prévoir une transition rapide et sécuritaire entre la convalescence et la reprise du travail productif;
- S'il y a lieu, aider l'employé à retrouver progressivement ses forces physiques et mentales avant de reprendre le travail à temps plein ou à temps partiel;
- Atténuer la perte de revenus pour l'employé;
- Accélérer le processus de réadaptation.

Le plan de travail modifié ou de conditionnement au travail peut comprendre les mesures d'adaptation provisoires suivantes :

- Heures de travail réduites;
- Davantage de pauses;
- Aide de la part de collègues;
- Autres tâches;
- Appareils fonctionnels;
- Projets spéciaux.

L'employé qui souhaite bénéficier d'un plan de travail modifié ou de conditionnement au travail doit présenter des documents médicaux concernant ses capacités fonctionnelles.

Sur réception d'un avis approprié de l'employé portant qu'il n'est pas totalement handicapé et qu'il est en mesure d'exécuter des fonctions modifiées, le service des ressources humaines, le superviseur, l'employé et, au besoin, le ou les représentants du SEFPO se réunissent pour discuter de la viabilité du travail modifié ou du conditionnement au travail et coordonner le plan de retour au travail, compte tenu des restrictions médicales de l'employé et de la capacité de l'organisation à faire place à ces restrictions.

Le plan de retour au travail comprend les éléments suivants :

- Une brève description des fonctions que l'employé sera appelé à exécuter;
- Le nom du service qui accueillera l'employé, la date de début du plan de travail modifié ou de conditionnement au travail, ainsi que l'horaire de travail;
- S'il s'agit d'un plan de conditionnement au travail, les dates précises auxquelles le nombre d'heures de travail ou la charge de travail s'accroît;
- La date à laquelle l'employé peut reprendre le travail à temps plein ou à temps partiel;
- La signature de l'employé et, s'il est syndiqué, du ou des représentants du SEFPO, signalant leur approbation du plan.

Si le plan de retour au travail doit être mis en œuvre ailleurs que dans le service d'attache de l'employé, le superviseur de l'autre service participe au processus de retour au travail.

Pendant la durée du plan de retour au travail, le superviseur suit les progrès de l'employé et demeure en contact avec le service des ressources humaines.

Vers la fin du programme de retour au travail, le service des ressources humaines et le superviseur rencontrent l'employé et le représentant syndical, s'il y a lieu, afin d'effectuer une dernière évaluation des progrès de l'employé. Si une évaluation médicale de l'employé est requise, il revient à celui-ci de prendre les dispositions nécessaires. L'employé doit obtenir une autorisation médicale avant de reprendre son travail normal.

L'employeur et l'employé se consultent en cas d'effets résiduels de la maladie.