

# Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle (ASC)

Cette politique est mise à la disposition du public sur demande dans d'autres formats.

Cette politique a été mise à jour afin de refléter les changements aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vigueur depuis le 1er juillet 2016.

## Introduction

L'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario (l'Agence) soutient l'inclusion complète des personnes handicapées comme énoncée dans la Charte canadienne des droits et libertés, le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), 2005. Cette politique et les politiques, procédures et pratiques connexes sont conçues afin de s'assurer que l'Agence continue d'être accessible et de se conformer avec les exigences juridiques connexes à la LAPHO.

## Notre politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

S'engageant envers les principes de respect, de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées, l'Agence n'épargne aucun effort afin de fournir un accès et des services sans obstacle.

Les accommodements et le soutien seront personnalisés en fonction de chaque personne handicapée selon la divulgation individuelle, les besoins et une discussion conjointe au sujet des choix de rechange potentiels en matière d'accessibilité.

L'agence inclura un message sur l'accessibilité dans les communications publiques afin d'informer les personnes handicapées que l'on accepte les demandes d'accommodements.

## Renseignements généraux et procédures

L'agence accueille favorablement tout avis préalable de soutien qui peut être requis lorsqu'une personne handicapée effectue une visite.

## Installations

L'édifice est accessible aux fauteuils roulants; toutefois, l'Agence devra veiller à la prestation de soutien à l'entrée du bâtiment étant donné que les portes ne sont pas automatisées.

Le bâtiment comporte un ascenseur ainsi que des salles de bain accessibles à chaque étage. Au moment de sélectionner les salles de réunions pour les activités tenues à l'extérieur du site, la préférence sera accordée aux salles de réunion accessibles par rapport aux salles de réunion traditionnelles si possible et pratique. Au cas où une personne handicapée ne peut obtenir d'accommodements lors d'une réunion/d'un événement précis, des dispositions de rechange seront prises.

Sur demande, l'agence fournira des renseignements au sujet des restaurants accessibles dans la région pour les personnes handicapées assistant à des activités. Au cas où l'agence souhaite fournir de la nourriture ou des breuvages autres que de l'eau, on accommodera les besoins alimentaires identifiés.

## Utilisation d'appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser des appareils fonctionnels personnels (p. ex., des appareils de prise de notes, des marchettes, des réservoirs à oxygène, etc.) au moment de visiter nos bureaux ou d'assister à des activités de l'agence.

L'agence passera en revue le besoin d'acquérir des appareils fonctionnels afin de satisfaire les besoins des clients s'il y a lieu.

## Utilisation d'animaux d'assistance et d'accompagnateurs

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées par leur animal d'assistance ou leur accompagnateur dans les secteurs de l'agence qui sont ouverts au public.

Lorsqu'on ne peut déterminer facilement si l'animal est un animal d'assistance, l'agence pourra demander à la personne de fournir de la documentation d'un professionnel des soins de la santé réglementé. La documentation doit confirmer que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des motifs connexes à sa déficience.

Une personne handicapée qui est accompagnée par un accompagnateur aura un accès illimité à son accompagnateur lorsqu'elle se trouvera à l'Agence.

Lorsque des accompagnateurs sont requis (p. ex., interprètes en langue des signes, sous-titres, préposés, etc.) lors des réunions, des consultations ou des événements que l'Agence parraine, cette dernière rémunérera l'accompagnateur conformément à sa politique sur les frais de déplacements et de repas. Sinon, l'Agence pourra considérer toute autre option convenable.

Avant de prendre une décision à cet effet, l'Agence devra :

- consulter la personne handicapée afin de comprendre ses besoins;
- évaluer les raisons de santé ou de sécurité en fonction des preuves disponibles; et
- déterminer s'il n'y a pas d'autre façon raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres gens sur les lieux.

## **Communication**

L'Agence communiquera avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur déficience. Les communications publiques de l'Agence informeront les personnes handicapées qu'elle accepte les demandes d'accommodements.

La politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'agence est publiquement disponible sur notre site Web.

## **Processus de rétroaction**

Des commentaires ayant trait à la façon dont nous fournissons les services aux personnes handicapées sont bienvenus et appréciés.

La rétroaction peut être fournie de l'une des façons suivantes :

- par courrier électronique à : [ACS@HealthForceOntario.ca](mailto:ACS@HealthForceOntario.ca)
- par télécopieur au : 416-862-4818
- par téléphone en composant le : 416-862-2200 ou 1-800-596-4046
- par lettre postée à l'adresse suivante : 163, rue Queen Est, Toronto (Ontario) M5A 1S1

On respectera la vie privée et on examinera toute rétroaction pour une action possible qui pourra être adoptée afin d'améliorer les services de l'Agence.

S'il y a lieu, la rétroaction sera traitée immédiatement. Les clients peuvent s'attendre à ce qu'on reconnaisse la rétroaction verbale/téléphonique en l'espace de cinq jours ouvrables ou à ce qu'on réponde à une plainte envoyée par la poste ou par courriel en l'espace de dix jours de sa réception. Les réponses indiqueront comment on traitera l'affaire.

## **Avis d'interruptions temporaires**

L'Agence fournira un avis en cas d'interruption prévue ou imprévue connexe aux installations ou aux services utilisés par les personnes handicapées. L'avis pourrait inclure des renseignements au sujet du motif de l'interruption, sa durée, et une description de toute installation ou tout service de rechange disponible (s'il y a lieu).

L'avis sera disposé à toutes les entrées publiques et sur les comptoirs de service de nos installations. En fonction de la nature de l'interruption, l'avis figurera également dans les messages téléphoniques sortants ou sur notre site Web.

En cas d'interruption temporaire prévue des services de moins de 48 heures, aucun avis préalable ne sera donné.

## **Formation pour les employés**

En l'espace de trois mois de l'embauche, les employés et les bénévoles (s'il y a lieu) suivront de la formation sur :

- les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et son règlement; et
- la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de l'agence.

## **Ressources externes**

[Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005 \(LAPHO\)](#)

[Code des droits de la personne de l'Ontario](#)

[Ministère des Services sociaux et communautaires de l'Ontario](#)