



NORMES D'ACCESSIBILITÉ

Date d'approbation :	Décembre 2011	Dernière mise à jour :	Mai 2023
Approuvé par :	Cheryl McClellan, directrice générale des opérations		

Remarque : Le générique masculin est utilisé dans ce texte uniquement dans le but d'en alléger la forme, pour faciliter la lecture et vise à inclure les personnes de toute identité sexuelle.

Nous nous engageons à fournir de l'information et des services dans le respect de la dignité et des besoins exprimés des personnes handicapées ainsi qu'à garantir que celles-ci ont accès à des services de la même qualité et en temps aussi opportun que nos autres clients.

La présente satisfait aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et sera mise à jour en cas de modifications apportées à celle-ci. Elle s'applique :

- a. À toutes les activités (emploi, prestation de services, etc.) qui se déroulent sur des nos lieux de travail ou qui sont liées à notre travail dans nos efforts pour offrir des possibilités égales aux personnes présentant des besoins en matière d'accessibilité, d'accroître leur engagement et l'importance de leurs contributions.
- b. Aux employés, aux bénévoles, aux agents et aux sous-traitants en relation avec le public et les tiers qui agissent en notre nom, y compris quand la prestation de services a lieu en dehors des locaux de l'organisation, comme c'est le cas de certains programmes, événements et séminaires et de certaines formations et séances thérapeutiques et de réadaptation.
- c. À toutes les personnes qui participent à l'élaboration de nos politiques, pratiques et procédures.

Normes d'accessibilité pour les employés présentant des besoins en matière d'accessibilité

Nous sommes fiers de souscrire au principe de l'égalité d'accès à l'emploi, de valoriser la diversité et d'accueillir les demandes d'emploi des personnes de toutes les cultures, religions, capacités, identités et orientations sexuelles, y compris les personnes pouvant être visées par tout autre motif de discrimination illicite spécifié dans le code des droits de la personne de chaque province.

Tout au long du processus de recrutement, nous informerons les candidats de notre engagement à prendre les mesures nécessaires pour s'adapter à leurs besoins en matière d'accessibilité.

Nous ferons tout notre possible pour garantir que nos employés comprennent les mesures de soutien à l'accessibilité en place, notamment grâce à des formations à l'embauche et subséquentes, et à l'affichage visible de cette information à des emplacements et dans des formats facilement accessibles afin de répondre aux besoins de tous.

Il incombe aux employés de nous aviser de leurs besoins en matière d'accessibilité. Ainsi, le Service des ressources humaines, en collaboration avec l'employé et son gestionnaire, pourra déployer tous les efforts nécessaires pour créer un plan d'adaptation documenté convenable, d'une façon qui tient compte des besoins de l'employé.



Nous procéderons à des ajustements pour garantir le soutien et l'accessibilité nécessaires en fonction des besoins (y compris les déficiences cachées et les troubles d'apprentissage). Il peut s'agir d'adaptation du lieu de travail, d'acquisition d'équipement spécialisé, d'arrangements d'horaire flexible et de soutien supplémentaire. Il n'existe pas de définition universelle de ce qui est raisonnable, nous considérerons donc si un arrangement est efficace, pratique et abordable.

Dans bien des cas, préparer un plan d'adaptation permettant à un employé de s'acquitter de ses responsabilités est simple et requiert un minimum d'efforts. Il existe toutefois deux (2) situations où l'organisation n'est pas tenue de prendre des mesures d'adaptation :

1. La personne n'est pas en mesure d'effectuer les tâches essentielles liées au poste, et ce, malgré les mesures d'adaptation.
2. L'adaptation requise nous causerait ce que l'on appelle une « contrainte excessive ».

Dans le cadre du processus de gestion du rendement et du perfectionnement et de l'avancement professionnel, les gestionnaires tiendront compte des besoins en matière d'accessibilité de leurs employés handicapés ainsi que des plans d'adaptation individuels.

Un processus de retour au travail est en place afin de soutenir les employés qui ont été absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation en lien avec leur handicap pour retourner au travail. Pour ceux qui reviennent d'un congé d'invalidité de courte durée (ICD) ou d'invalidité de longue durée (ILD), ce processus sera géré par le fournisseur d'assurance invalidité, qui travaillera en collaboration étroite avec l'employé, le Service des ressources humaines et toute autre organisation ou partie médicale pertinente ou requise. Pour de plus amples renseignements au sujet de cette approche, veuillez vous référer à nos lignes directrices en matière de congé d'invalidité. Pour ceux qui reviennent d'un autre congé que le congé d'invalidité de courte durée (ICD) ou d'invalidité de longue durée (ILD), ce processus sera géré en collaboration étroite entre l'employé, le Service des ressources humaines et les consignes fournies par le professionnel médical traitant.

Formation

Les employés, les bénévoles et les fournisseurs qui commencent à travailler pour nous devront suivre une formation aussitôt que possible après s'être joints à notre organisation.

La formation sera obligatoire pour tous les employés qui travaillent en Ontario et facultative pour tous les autres employés du pays. Une formation révisée sera offerte en cas de changements de législation, de procédures ou de pratiques.

À la fin de la formation, les participants :

- connaîtront la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et toutes les exigences relatives aux normes d'accessibilité;
- comprendront notre politique et notre plan sur l'accessibilité;
- connaîtront les exigences minimales du Code des droits de la personne de l'Ontario;
- sauront comment interagir et communiquer de façon appropriée et efficace avec les personnes présentant divers besoins en matière d'accessibilité;



- comprendront l'importance d'assurer la confidentialité au sujet des renseignements sur la santé et le diagnostic d'une personne et de respecter la dignité de la personne qui a demandé une mesure d'adaptation;
- sauront comment interagir de façon appropriée et efficace avec les personnes présentant des besoins en matière d'accessibilité et qui utilisent un appareil fonctionnel ou une assistance, humaine ou animale;
- sauront comment utiliser les appareils fonctionnels de notre organisation (selon les sites);
- sauront ce qu'il y a à faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de la Société de l'arthrite du Canada et connaîtront la façon de faciliter l'application des mesures d'adaptation;
- connaîtront notre processus de rétroaction et sauront comment aider les gens à faire part de leurs commentaires sur notre accessibilité.

Nous conserverons un registre de formation contenant le nom des employés et la date à laquelle ils l'ont suivi.

Prestation de services aux personnes présentant des incapacités

Nous ferons tout notre possible pour garantir la compatibilité de nos politiques, pratiques et procédures avec les principes de la dignité, de l'indépendance, de l'intégration et de l'égalité des chances, notamment par les moyens suivants :

- veiller à ce que tous les clients et donateurs reçoivent des services de la même valeur et de la même qualité;
- permettre aux clients et donateurs qui ont des besoins en matière d'accessibilité de fonctionner à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils utilisent nos services, en conformité avec les exigences en matière de santé et de sécurité;
- faire appel à des méthodes de remplacement pour garantir, dans la mesure du possible, que toutes les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité peuvent accéder aux mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients;
- tenir compte des besoins individuels dans la prestation de services;
- communiquer d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

Une personne handicapée qui est accompagnée par un agent d'accompagnement sera autorisée à pénétrer dans nos locaux avec cette personne. Aucuns frais ne seront demandés à cet agent d'accompagnement.

Appareils fonctionnels

Toute personne ayant des besoins en matière d'accessibilité aura le droit d'utiliser ses appareils fonctionnels lorsqu'elle utilise nos services. Dans les cas où un appareil fonctionnel présenterait un risque pour la sécurité ou si l'accessibilité devenait problématique, d'autres mesures raisonnables seront prises.

Animaux d'assistance

Nous accueillons toute personne ayant des besoins en matière d'accessibilité et leurs animaux d'assistance. Dans les rares cas où l'animal d'assistance pose un problème lié à la santé ou à la sécurité, d'autres mesures raisonnables seront prises pour garantir l'accès à nos services.



Avis d'interruptions temporaires de services

Des interruptions de services peuvent se produire pour des raisons indépendantes de notre volonté ou de notre connaissance. En cas d'interruptions ou de perturbations, prévues ou non, des services et des installations pour les personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité, nous en informerons immédiatement les personnes concernées. L'avis, affiché dans un endroit visible, fournira les informations suivantes : services indisponibles, raison de l'interruption ou de la perturbation, durée prévue et description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera affiché à la porte d'entrée de nos locaux, enregistré sur notre boîte vocale et diffusé sur notre site Web.

Processus de rétroaction

Quiconque souhaite donner son avis sur la façon dont nous fournissons des services aux personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité peut le faire en personne (au 1700- 393 University Avenue, Toronto, ON M5G 1E6), par téléphone (au 416 979-7228) ou par courriel à accessibilité@arthritis.ca. Tous les commentaires seront redirigés au Service des ressources humaines et traités en conséquence. Une réponse sera fournie dans un délai de cinq (5) jours ouvrables.

Commented [SB1]: Free translation, not sure it is operational.

Disponibilité et versions accessibles de la documentation

Nos documents, y compris le matériel de marketing, les ressources éducatives et la documentation portant sur les normes d'accessibilité, seront fournis en divers formats accessibles, sur demande. Les documents seront adaptés selon les besoins en matière d'accessibilité du demandeur. Les documents seront adaptés selon les besoins en matière d'accessibilité du demandeur.

La liste ci-dessous fait état des diverses options offertes sur demande.

- a. Documents papier
- b. Documents électroniques, avec les options suivantes :
 - Optimisés pour les lecteurs d'écran
 - Texte de remplacement pour les images
 - Descriptions d'images
 - Contraste élevé et schémas de couleurs
 - Possibilité d'agrandir le texte
 - Espaces entre les lignes et les lettres favorisant la lisibilité
 - Autres versions accessibles, notamment :
 - Vidéo
 - Documents lus à voix haute, en personne ou au téléphone