

Cancer Care Ontario

Action Cancer Ontario

Politique concernant la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Date d'entrée en vigueur : 1er janvier 2015

| | |
|------------------------------------|---|
| Titulaire de la politique : | Services juridiques |
| Personne-ressource : | Avocat général, ACO |
| Date d'entrée en vigueur : | 1 ^{er} janvier 2015 |
| Approuvé par : | Comité des services Entreprise (CSE) de ACO |
| Date d'approbation : | 4 décembre 2014 |

Politique concernant la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Contexte

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « **LAPHO** ») est entrée en vigueur en 2005. L'objet de la *LAPHO* est de permettre au gouvernement d'établir des normes d'accessibilité précises (« **normes d'accessibilité** ») afin d'éliminer ou de prévenir les obstacles et d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées en Ontario d'ici 2025. À l'heure actuelle, la *LAPHO* compte cinq normes d'accessibilité.

Les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (« **Règlement sur les services à la clientèle** ») sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008 et s'appliquaient à ACO à compter du 1^{er} janvier 2010. Le *Règlement sur les services à la clientèle* prévoit l'accessibilité dans divers aspects du service à la clientèle. Tous les organismes du secteur public comptant plus de 20 employés, y compris ACO, devaient se conformer au *Règlement sur les services à la clientèle* avant le 1^{er} janvier 2010.

Trois normes – information et communications, emploi et transports¹ – ont été regroupées en vertu du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (le « **RNAI** »). Ce règlement a pris effet le 1^{er} juillet 2011, et ses exigences, auxquelles ACO est assujéti, sont progressivement mises en œuvre entre 2011 et 2025.

Objet

La présente politique établit les exigences et le processus de conformité de ACO i) au *RNAI* dans la **partie A**; et (ii) au *Règlement sur les services à la clientèle* dans la **partie B**. La présente politique devrait être lue conjointement avec le *Plan d'accessibilité pluriannuel de la LAPHO d'Action Cancer Ontario* (« **plan d'accessibilité** »), lequel décrit les mesures précises qui sont prises par ACO pour se conformer aux exigences de la *LAPHO*.

Déclaration d'engagement

ACO est guidé par les principes fondamentaux de la *LAPHO*, y compris la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances, et est résolu à atteindre les normes décrites dans la *LAPHO* et son règlement.

Application

¹ Étant donné que ACO est en train de vendre l'autobus du Programme ontarien de dépistage du cancer du sein faisant la promotion de la mammographie, cette norme ne s'applique pas à ACO.

La présente politique s'applique à tous les employés de ACO.

Définitions

« Format accessible » : s'entend des formats autres que l'impression standard et qui sont accessibles aux personnes présentant une incapacité. Les formats accessibles peuvent inclure, sans toutefois s'y limiter, les formats HTML et MS Word; le braille; les formats audio accessibles; les formats en gros caractères, les transcriptions par écrit de renseignements visuels et sonores; la lecture des renseignements écrits à la personne directement, sur demande; le sous-titrage et les descriptions sonores; les appareils fonctionnels pour personnes malentendantes; les méthodes et stratégies de suppléance à la communication et de communication alternative telles que le recours à des panneaux comportant des lettres, des mots ou des images, ou le recours à des dispositifs énonçant des messages; les services d'interprétation gestuelle et services demandant la participation d'intervenants; la répétition, la clarification ou un nouvel énoncé de l'information; et d'autres formats utilisables par des personnes handicapées.

« **Appareil fonctionnel** » : s'entend de tout appareil servant à aider une personne à accomplir ses activités de la vie quotidienne. Cela peut comprendre les fauteuils roulants, les appareils auditifs, les technologies informatiques adaptées, les ventilateurs, les déambulateurs, les béquilles et les dispositifs personnels d'amplification du son.

« **ACO** » : signifie Action Cancer Ontario.

« **Comité sur l'accessibilité de ACO** » : s'entend du comité de ACO chargé d'établir les politiques, les pratiques et les méthodes nécessaires pour s'assurer que ACO respecte ses exigences juridiques en vertu de la *LAPHO*.

« **Communications de ACO** » : signifie le Service des communications de ACO.

« **Documents du service à la clientèle de ACO** » : s'entend de l'ensemble des documents, politiques, méthodes et lignes directrices se rapportant au respect par ACO des Normes sur les services à la clientèle en vertu de la *LAPHO*.

« **Locaux de ACO** » : s'entend de l'ensemble des locaux accessibles au public dans lesquels les services de ACO sont dispensés.

« **Services de ACO** » : s'entend de l'ensemble des services que ACO fournit aux membres du public, selon la détermination du Comité sur l'accessibilité de ACO.

« **Approvisionnements de ACO** » : s'entend du Service des approvisionnements de ACO.

« **Personnel de ACO** » : s'entend de l'ensemble des employés de ACO, à temps plein et à temps partiel, temporaires et permanents, ainsi que toutes les personnes rémunérées, ou visées par un contrat conclu avec ACO, y compris mais non de façon limitative, les consultants et entrepreneurs indépendants, tous les chercheurs, et toute personne travaillant chez ou pour le compte de ACO sans être rémunérée ou pour une contrepartie symbolique, y compris mais non de façon limitative, les employés détachés, les étudiants et les membres d'une profession de la santé réglementée (comme prévu dans la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées*).

« **Aides à la communication** » : s'entend des mesures de soutien dont les personnes handicapées pourraient avoir besoin pour accéder à l'information. En voici quelques exemples : sous-titrage,

appareils de suppléance à la communication ou moyens auxiliaires de communication, langage clair, langage gestuel et autres aides qui facilitent une communication efficace.

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

« **Handicap** » signifie :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

« **Animal d'assistance** » : s'entend de tout animal utilisé par une personne handicapée lorsque l'un des énoncés suivants s'applique : a) si la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons reliées à son handicap; ou b) si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons reliées à son handicap. En vertu de la *LAPHO*, l'animal est « de toute évidence » un animal d'assistance lorsque l'apparence de l'animal ou sa fonction sont apparentes.

« **Personne de soutien** » : signifie, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider au plan des communications, de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux, ou en vue d'avoir accès à des biens et des services. À titre d'exemple, une personne de soutien peut être un préposé au soutien personnel, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Cette personne ne doit pas nécessairement avoir reçu une formation spéciale ou présenter des qualifications particulières.

« **Non convertible** » : s'entend d'une a) information ou communication qu'il n'est pas techniquement possible de convertir; ou b) pour lesquelles la technologie nécessaire à la conversion n'est pas disponible.

Examen

La présente politique doit être examinée chaque année par les Services juridiques de ACO. Toute modification à la présente politique doit être approuvée par le Comité des services Entreprise de ACO.

Conformité

Le défaut de se conformer à la présente politique peut entraîner des conséquences disciplinaires pouvant aller jusqu'au renvoi. Le respect de celle-ci sera vérifié périodiquement par les Services juridiques de ACO.

Documents connexes

- *Plan d'accessibilité pluriannuel de la LAPHO d'Action Cancer Ontario*
- *Plan de sécurité en cas d'incendie et procédures d'évacuation d'urgence*
- *Formulaire de demande d'aide en cas d'évacuation d'urgence*

Partie A : Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

1. Aperçu des exigences du RNAI

1.1 Normes pour l'information et les communications

Les Normes liées à l'information et aux communications exigent que ACO crée, fournisse et reçoive de l'information et des communications de façon accessible pour les personnes handicapées. Si ACO détermine que l'information ou les communications sont inconvertibles, ACO doit fournir à la personne qui demande l'information ou les communications a) une explication des motifs pour lesquels l'information ou les communications sont inconvertible; et b) un résumé de l'information ou des communications inconvertibles sous un format accessible pour la personne qui demande l'information ou les communications.

1.2 Normes d'emploi

Les Normes d'emploi renforcent les exigences existantes en vertu du *Code des droits de la personne* touchant la façon de tenir compte des personnes handicapées dans l'ensemble du processus de demande d'emploi et des relations de travail. Elles s'appliquent au personnel salarié de ACO mais non aux autres membres de son personnel.

2. Échéancier de conformité

| Date | Exigences |
|----------------------------------|--|
| 1^{er} janv. 2012 | 1. Information et communications <ul style="list-style-type: none"> • Information d'urgence 2. Emploi <ul style="list-style-type: none"> • Information sur les interventions d'urgence au travail |
| 1^{er} janv. 2013 | 1. Généralités <ul style="list-style-type: none"> • Plan d'accessibilité pluriannuel • Approvisionnements ou acquisition de biens, de services ou d'installations |
| 1^{er} janv. 2014 | 1. Généralités <ul style="list-style-type: none"> • Formation 2. Information et communications <ul style="list-style-type: none"> • Rétroaction • Sites Web et contenus Web accessibles (niveau A) 3. Emploi <ul style="list-style-type: none"> • Recrutement • Information du personnel concernant les aides à la communication • Formats accessibles et aides à la communication pour les employés • Plans d'adaptation individuels (PAI) • Processus de retour au travail • Gestion du rendement et perfectionnement et avancement professionnels |
| 1^{er} janv. 2015 | 1. Information et communications <ul style="list-style-type: none"> • Formats accessibles et aides à la communication |
| 1^{er} janv. 2021 | 1. Information et communications <ul style="list-style-type: none"> • Sites Web et contenus Web accessibles (niveau AA) |

3. Mise en œuvre des dispositions du RNAI le 1^{er} janvier 2012

3.1 Information d'urgence

Les méthodes, plans ou renseignements publics sur la sécurité en cas d'urgence préparés par ACO et mis à la disposition du public doivent être fournis dans un format accessible ou avec les soutiens appropriés à la communication, dès que raisonnablement possible, sur demande. Le *Plan de sécurité en cas d'incendie et les procédures d'évacuation* de ACO comportent un énoncé indiquant que toutes les parties de ce document sont disponibles sous un format accessoire sur demande.

3.2 Information sur les interventions d'urgence au travail

3.2.1 Information individualisée

ACO doit fournir de l'information individualisée sur les interventions d'urgence au travail à son personnel handicapé, si le handicap est tel que de l'information individualisée est nécessaire, et si un membre du personnel de ACO l'informe de la nécessité d'une adaptation en raison de son handicap. ACO doit fournir cette information dès que raisonnablement possible après avoir été informé de la nécessité d'une adaptation.

3.2.2 Membres du personnel nécessitant de l'aide

Lorsqu'un membre du personnel de ACO a besoin d'aide, ACO doit, avec l'autorisation du membre du personnel, fournir de l'information sur les interventions d'urgence au travail à la personne désignée par ACO pour fournir de l'aide au membre du personnel en cause.

3.2.3 Réexamen de l'information sur les interventions d'urgence au travail

ACO doit passer en revue l'information individualisée sur les interventions d'urgence au travail élaborées pour un membre de son personnel qui déménage dans une autre installation de ACO, lorsque les plans ou les besoins généraux d'adaptation de cette personne sont passés en revue et que ACO réexamine ses politiques générales sur les interventions d'urgence.

4 Mise en œuvre des dispositions du RNAI le 1^{er} janvier 2013

4.1 Plan d'accessibilité pluriannuel

Les Services juridiques de ACO, de concert avec le Comité sur l'accessibilité et en consultation avec les personnes handicapées, a élaboré un Plan sur l'accessibilité qui décrit une stratégie progressive visant à répondre aux conditions actuelles et futures de la *LAPHO*. Chaque année, ACO doit rendre compte à son comité des services Entreprise, à l'équipe de direction, au Comité des nominations et de la gestion et au Conseil de direction des progrès et de la mise en œuvre du Plan. Le Comité sur l'accessibilité doit réexaminer et mettre à jour le Plan sur l'accessibilité en consultation avec les personnes handicapées au moins une fois tous les cinq ans. Le Plan d'accessibilité mis à jour doit être publié chaque année sur le site Web de ACO. Sur demande, ACO doit fournir une copie du Plan d'accessibilité aux personnes handicapées, dans un format accessible.

4.2 Approvisionnements ou acquisition de biens, de services ou d'installations

Le Service des approvisionnements de ACO doit faire en sorte que les processus d'acquisition de ACO soient inclusifs et que les considérations et exigences touchant l'accessibilité soient intégrées dans l'ensemble du cycle d'approvisionnement de ACO, ce qui comprend les étapes de la planification et de l'élaboration des documents, sauf s'il n'est pas raisonnablement possible de le faire. Lorsqu'il est raisonnablement impossible d'intégrer l'accessibilité au processus d'approvisionnement, le Service des approvisionnements de ACO doit fournir une explication sur demande. Le Service des approvisionnements de ACO doit également faire en sorte que tous les fournisseurs choisis soient informés de la nécessité de fournir des biens et services accessibles au nom de ACO, lorsque cela est raisonnablement possible.

5 Mise en œuvre des dispositions du RNAI le 1^{er} janvier 2014

5.1 Formation

ACO doit s'assurer qu'une formation est dispensée à l'ensemble de son personnel sur les exigences du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*, tel qu'indiqué dans la présente politique et le *Code des droits de la personne*, en ce qui concerne les personnes handicapées. La formation doit être appropriée aux tâches des membres du personnel de ACO et dispensée avant le 1^{er} janvier 2014 à tous les membres du personnel. Le personnel de ACO doit également recevoir des mises à jour lorsque des modifications sont apportées à la présente politique. ACO doit conserver à son siège social, au 620, avenue University, un dossier sur la formation de son personnel qui comporte (i) les dates auxquelles la formation a été fournie; (ii) un résumé du contenu de la formation; et (iii) le nom des personnes à qui la formation a été dispensée.

5.2 Rétroaction

ACO doit faire en sorte que ses processus qui s'appliquent à l'obtention de la rétroaction et à la transmission des réponses à celle-ci soient accessibles pour les personnes handicapées en mettant en place ou en assurant la mise en place de formats et d'aides à la communication accessibles, sur demande. Toute personne peut transmettre de la rétroaction à ACO par téléphone (accessible par TTY) ou en présentant en ligne un « Formulaire de communication » disponible sur le site Web de ACO.

5.3 Sites Web et contenus Web accessibles

ACO doit faire en sorte que son site Web et le contenu de son site Web soient conformes aux Règles 2.0 pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium World Wide Web (World Wide Web Consortium Web Content Accessibility Guidelines 2.0 – WCAG), Niveau A.

5.4 Recrutement

ACO doit informer son personnel et le public de la présence de mécanismes d'adaptation pour les candidats handicapés dans le cadre du processus de recrutement de ACO.

5.4.1 Évaluation ou processus de sélection

ACO doit informer les candidats à un emploi, lorsqu'ils sont choisis individuellement pour participer à une évaluation plus poussée ou un processus

de sélection de ACO, que des mécanismes d'adaptation sont disponibles sur demande pour le matériel ou les procédés utilisés pour l'évaluation ou la sélection. Si un participant choisi demande une adaptation, ACO doit assurer ou organiser la fourniture de mécanismes appropriés d'adaptation de façon à tenir compte des besoins du candidat en matière d'accessibilité en raison de son handicap.

5.4.2 Avis aux candidats retenus

Au moment d'offrir un emploi, ACO doit informer le candidat retenu de ses politiques visant à tenir compte des besoins du personnel handicapé.

5.5 Information du personnel concernant les aides à la communication

ACO doit informer son personnel de ses politiques (et des mises à jour) permettant de soutenir le personnel handicapé, notamment celles sur la prestation d'aménagements au travail qui tiennent compte des besoins du personnel en matière d'accessibilité en raison d'un handicap. Cette information doit être fournie aux nouveaux membres du personnel de ACO aussitôt qu'il est raisonnablement possible de le faire après le début de leur emploi.

5.6 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Sur demande d'un membre du personnel handicapé, ACO doit consulter cette personne pour assurer ou organiser la fourniture de formats accessibles et d'aides à la communication pour l'information nécessaire à la réalisation du travail de cette personne et l'information qui est généralement disponible pour les autres membres du personnel. Pour déterminer le caractère approprié d'un format accessible ou d'une aide à la communication, ACO doit consulter le membre du personnel qui a présenté la demande.

5.7 Plans d'adaptation individuels (PAI) documentés

ACO doit mettre en place un processus écrit pour l'élaboration des Plans d'adaptation individuels à l'intention des membres du personnel handicapés. Les PAI doivent comprendre toute l'information se rapportant aux formats accessibles et aux aides à la communication fournies (si elles ont été demandées), à l'information individualisée sur les interventions d'urgence au travail (si elle a été demandée) ainsi que toute autre adaptation qui doit être fournie par ACO à cette personne.

5.7.1 Processus pour l'élaboration des PAI documentés

Le processus d'élaboration des PAI documentés doit comprendre les éléments suivants :

1. la façon dont un membre du personnel qui demande une adaptation peut participer à l'élaboration du PAI;
2. la façon dont le membre du personnel est évalué sur une base individuelle;

3. la façon dont ACO peut demander une évaluation par un spécialiste médical ou autre externe, aux frais de ACO, pour lui permettre de déterminer si et comment l'adaptation peut être réalisée;
4. la façon dont le membre du personnel peut demander la participation d'un représentant de ACO pour l'élaboration du PAI;
5. les mesures prises pour assurer le respect du caractère confidentiel des renseignements personnels de la personne;
6. la fréquence à laquelle le PAI sera revu et mis à jour, et la façon dont cette opération sera réalisée;
7. si un PAI est refusé, la façon dont les raisons du refus seront transmises au membre du personnel;
8. la façon de fournir le PAI dans un format tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité en raison de son handicap.

5.8 Processus de retour au travail

ACO doit maintenir un processus documenté de retour au travail pour les membres de son personnel qui se sont absentes du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation reliées à ce handicap pour reprendre le travail. Le processus de retour au travail doit décrire les étapes que suivra ACO pour faciliter le retour au travail, et comprendre un PAI documenté dans le cadre du processus. Ce processus de retour au travail ne remplace ni n'annule les autres processus de retour au travail élaborés en vertu d'une autre loi.

5.9 Gestion du rendement et perfectionnement et avancement professionnels

ACO doit tenir compte des besoins d'accessibilité du personnel handicapé, ainsi que des PAI, en assurant la gestion du rendement et en offrant des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés.

6 Mise en œuvre des dispositions du RNAI le 1^{er} janvier 2015

6.1 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés (information et communications)

ACO doit informer le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication pour toute l'information publique liée aux biens, services et installations de ACO. Sur demande, ACO doit assurer ou organiser la prestation de formats accessibles et d'aides à la communication pour les personnes handicapées qui tiennent compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison d'un handicap, sauf s'il est techniquement impossible de le faire et compte tenu des considérations se rapportant à la vie privée ou à la confidentialité. Les demandes pour tout document de ACO dans un format accessible doivent être faites par téléphone, courriel ou télécopieur au Service des communications de ACO. Le Service des communications de ACO doit consulter les personnes requérantes pour déterminer quel est le format le plus approprié et fournir le document de ACO dans le format choisi par le requérant à un coût qui ne dépasse pas le

coût habituel exigé d'autres personnes, dans un délai ne dépassant pas deux (2) semaines, dans la mesure du possible. Si ACO détermine que l'information ou les communications sont inconvertibles, ACO doit fournir à la personne qui demande l'information ou les communications a) une explication des motifs pour lesquels l'information ou les communications sont inconvertibles; et b) un résumé de l'information ou des communications inconvertibles sous un format accessible pour la personne qui demande l'information ou les communications.

7. Dispositions du RNAI qui doivent être mises en œuvre le 1^{er} janvier 2021

7.1 Sites Web et contenus Web accessibles

ACO doit faire en sorte que son site Web et le contenu de son site Web soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium World Wide Web (World Wide Web Consortium Web Content Accessibility Guidelines – WCAG) 2.0, Niveau AA.

8 Rapports

8.1 Rapport sur l'accessibilité

ACO doit remettre un rapport sur l'accessibilité au directeur nommé en vertu de la *LAPHO* touchant le respect par ACO des normes sur l'accessibilité. ACO doit présenter des rapports sur l'accessibilité tous les ans, ou aux autres moments que peut choisir le directeur. Tous les rapports sur l'accessibilité présentés doivent être mis à la disposition du public sur demande.

Partie B : Règlement sur les services à la clientèle

1. Services accessibles de ACO

ACO prendra toutes les mesures raisonnables pour faire en sorte que l'ensemble de ses services soient accessibles aux personnes handicapées, et s'assurera que tous ses documents relatifs à ses services à la clientèle respectent les principes essentiels suivants, qui sont considérés dans la LAPHO comme essentiels en vue d'assurer l'accessibilité :

- a) **Dignité et indépendance** : Tous les services de ACO doivent être dispensés d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Les personnes handicapées ne doivent pas être forcées d'accepter un service moindre, de moins bonne qualité ou moins adapté en raison de leur invalidité.
- b) **Services intégrés** : ACO doit s'assurer que les personnes handicapées sont en mesure de recevoir entièrement les mêmes services fournis par ACO, au même endroit et de façon égale ou similaire, que les autres personnes. ACO doit dispenser ses services à une personne handicapée sous un format de rechange par rapport à ce qui est fourni aux autres personnes dans les seuls cas où ce nouveau format constitue la seule façon pour la personne handicapée d'avoir un accès approprié aux services de ACO.
- c) **Égalité des chances** : Les personnes handicapées doivent profiter de chances égales afin d'utiliser tous les services de ACO et d'en profiter, et elles ne doivent pas être tenues de déployer des efforts plus importants que les autres pour avoir accès à tous les services de ACO, les utiliser ou en profiter. En conséquence, des services additionnels peuvent être offerts aux personnes handicapées pour faire en sorte qu'elles n'aient pas besoin de faire des efforts supérieurs à ceux des autres personnes pour avoir accès à un service de ACO.

Pour plus de détails, veuillez consulter le document connexe *Méthode relative aux services accessibles de ACO*.

2. Communication accessible

La majorité des services offerts par ACO au public portent sur les communications et la fourniture d'informations. En conséquence, le personnel de ACO doit faire en sorte de communiquer avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. On doit tenir compte de la façon dont les personnes s'expriment, reçoivent et traitent l'information sans idée préconçue à propos de handicaps particuliers. ACO doit dispenser de l'information accessible et assurer ses communications avec les personnes handicapées conformément à la partie A de la section 6.1 de la présente politique.

3. Animaux d'assistance

Toute personne handicapée qui doit utiliser un animal d'assistance doit être autorisée à être accompagnée de cet animal dans les locaux de ACO. Cette exigence ne s'applique pas dans les cas où un animal d'assistance est exclu par la loi dans tous les locaux de ACO ou si la présence de cet animal a des effets nuisibles pour la santé ou la sécurité d'autrui. Lorsque l'animal d'assistance d'une personne handicapée est exclu par la loi, ACO doit déployer tous les efforts raisonnables pour fournir ses services sous une autre forme à cette personne. Le soin, la garde et le contrôle de l'animal d'assistance doivent en tout temps appartenir à son propriétaire, et ACO ne doit jamais assumer la responsabilité du bien-être de l'animal.

d'assistance en cause. Pour plus de détails, veuillez consulter la *Méthode relative aux animaux d'assistance* connexe. Pour plus de détails, veuillez consulter le document connexe *Méthode relative aux services accessibles de ACO*.

4. Personnes de soutien

Toute personne handicapée qui a besoin des services d'une personne de soutien doit être autorisée à être accompagnée de cette personne dans les locaux de ACO. ACO doit déployer tous les efforts raisonnables pour faire en sorte que les personnes handicapées ne soient pas empêchées, de quelque façon que ce soit, d'avoir accès à leur personne de soutien lorsqu'elles sont dans les locaux de ACO. Pour plus de détails, veuillez consulter la *Méthode relative aux personnes de soutien* connexe.

5. Appareils fonctionnels

ACO doit déployer tous les efforts raisonnables pour faire en sorte que les accessoires fonctionnels nécessaires à une personne handicapée puissent être utilisés par cette personne dans les locaux de ACO.

6. Formation

Le personnel de ACO doit recevoir une formation sur la façon de dispenser ses services à la clientèle aux personnes handicapées, conformément à sa Politique sur la formation relative aux services à la clientèle de ACO. Pour plus de détails, veuillez consulter la *Politique sur la formation relative aux services à la clientèle de ACO* connexe.

7. Avis de perturbation temporaire des services

Un avis public doit être affiché sur le site Web de ACO (www.cancercare.on.ca) lorsqu'une installation ou un service de ACO est temporairement inaccessible ou si, de l'avis raisonnable de ACO, il deviendra vraisemblablement et temporairement non disponible. Cet avis public peut se rapporter à la rénovation ou à la réparation des installations de ACO, notamment pour l'entretien des ascenseurs ou des salles de bains accessibles. Pour plus de détails, veuillez consulter la *Méthode relative à la perturbation temporaire d'un service* connexe. **Rétroaction**

ACO doit s'assurer que toute personne peut fournir une rétroaction concernant l'accessibilité des services de ACO. ACO recevra cette rétroaction par l'entremise d'un « Formulaire de contact » disponible en ligne sur le site Web de ACO (www.cancercare.on.ca). Pour plus de détails à propos du processus de présentation des observations de ACO, veuillez consulter la *Méthode de présentation de la rétroaction de ACO* connexe.

9. Documentation

Sur demande, ACO doit donner accès à l'ensemble de ses documents sur les services à la clientèle. Un avis concernant la disponibilité des documents de ACO sur les services à la clientèle doit être affiché sur le site Web de ACO (www.cancercare.on.ca), et ces documents doivent également être offerts sur demande dans des formats de rechange.

Méthodes de la LAPHO :

Méthode sur les services accessibles de ACO

ACO doit s'assurer que l'ensemble de ses services sont accessibles aux personnes handicapées de la façon suivante :

- 1) **Information accessible au public de ACO** – L'ensemble de l'information accessible au public et de la correspondance de ACO avec le public se rapportant à un service de ACO doit comporter l'énoncé suivant :

Action Cancer Ontario (ACO) est un organisme qui s'est engagé à assurer des services et des communications accessibles aux personnes handicapées. Pour recevoir toute partie de ce document dans un format de rechange, veuillez communiquer avec le Service des communications de ACO : 1-855-460-2647, TTY 416-217-1815, ou publicaffairs@cancercare.on.ca.

- 2) **Approvisionnements** – Au moment de l'achat de biens et services qui seront fournis au public, ACO doit s'assurer que tous les documents relatifs aux approvisionnements précisent que le ou les fournisseurs retenus doivent fournir leurs biens et services conformément aux normes sur le service à la clientèle précisées dans la *LAPHO*. Un processus doit être en place pour assurer l'évaluation des offres de services concernant les normes relatives aux services à la clientèle, le cas échéant.
- 3) **Réunions et activités publiques** – ACO doit s'assurer que l'ensemble de ses réunions et activités ouvertes au public soient accessibles. Toute la correspondance initiale ainsi que les invitations à la réunion ou à l'activité publique en cause doivent comporter l'énoncé suivant :

Action Cancer Ontario (ACO) est un organisme qui s'est engagé à assurer des services et des communications accessibles aux personnes handicapées. Pour recevoir toute partie de ce document dans un format de rechange, veuillez communiquer avec le Service des communications de ACO : 1-855-460-2647, TTY 416-217-1815, ou publicaffairs@cancercare.on.ca.

Méthode relative aux animaux d'assistance

- 1) Le personnel de ACO doit autoriser les personnes handicapées à être accompagnées d'un animal d'assistance dans tous les locaux ouverts au public ou à des tiers, sauf si la loi l'interdit. De façon générale, la seule situation dans laquelle la présence d'un animal d'assistance est exclue par la loi se rapporte à aux endroits où des aliments sont préparés, conservés ou vendus (voir les règlements d'application de la *Loi de 1990 sur la protection et la promotion de la santé* et la *Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments*), et où la présence d'un animal d'assistance pourrait mettre en danger la santé et la sécurité d'une autre personne.
- 2) Dans les rares cas où la santé ou la sécurité d'une autre personne pourrait être sérieusement menacée par la présence dans des locaux de ACO d'un animal d'assistance, ACO doit étudier toutes les possibilités et offrir des mesures de rechange à la personne qui a besoin d'un animal d'assistance, pour lui permettre d'obtenir et d'utiliser les

services de ACO et en profiter pleinement, tout en tenant compte des conséquences que la présence d'un animal d'assistance auraient pour d'autres personnes.

- 3) Les mesures de rechange en (b) pourraient comprendre notamment : laisser l'animal d'assistance dans un endroit sûr où sa présence est autorisée par la loi, ou offrir de dispenser le service à la personne handicapée dans un autre endroit où l'animal d'assistance est autorisé. Dans une situation où il est nécessaire de laisser l'animal d'assistance dans un endroit sûr où sa présence est autorisée par la loi, ACO doit faire en sorte que la personne handicapée reçoive l'aide nécessaire si elle en a besoin pendant la période où elle est séparée de son animal d'assistance.
- 4) S'il y a des doutes à propos de l'exclusion par la loi d'un animal d'assistance dans les locaux de ACO, veuillez communiquer avec les Services juridiques de ACO.
- 5) Le personnel de ACO a le droit de déterminer si un animal constitue un « animal d'assistance » conformément à la définition indiquée aux présentes. Lorsqu'un animal n'est pas un chien guide dressé et qu'il n'est pas évident pour une personne moyennement informée si l'animal est effectivement un animal d'assistance, le personnel de ACO a le droit de demander à la personne qui utilise cet animal d'assistance de présenter une lettre rédigée par un médecin ou une infirmière expliquant que l'animal est nécessaire en raison d'un handicap. Il n'est pas nécessaire que la lettre précise le handicap, pourquoi l'animal est nécessaire ou comment il est utilisé.

Méthode relative aux personnes de soutien

- 1) Une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien doit être autorisée à pénétrer dans tout local de ACO avec sa personne de soutien.
- 2) En aucun temps une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne doit être empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien dans les locaux de ACO.
- 3) ACO peut, dans certaines circonstances, exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant sa présence dans des locaux de ACO. ACO ne peut demander ce qui précède que s'il juge, selon son opinion raisonnable et après consultation de la personne handicapée, que la demande qu'une personne de soutien accompagne la personne handicapée constitue la seule façon possible pour permettre à la personne handicapée d'être présente dans les locaux de ACO et, simultanément, que ACO s'acquitte de ses obligations à l'égard de la protection de la santé et de la sécurité de la personne handicapée et de la santé ou de la sécurité d'autrui.
- 4) S'il y a un doute à propos de la nécessité de la présence d'une personne de soutien pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou la santé ou la sécurité d'autrui, veuillez communiquer avec la Comité sur l'accessibilité de ACO.
- 5) Dans certains cas, une information confidentielle se rapportant à une personne handicapée peut devoir être divulguée en présence d'une personne de soutien. Avant de divulguer toute information confidentielle se rapportant à une personne handicapée en présence d'une personne de soutien, le personnel de ACO doit tout d'abord obtenir le consentement de la personne handicapée à l'égard de cette divulgation. Si le consentement ne peut être obtenu, le personnel de ACO a le droit de demander que la

personne de soutien signe une entente de confidentialité afin de protéger la confidentialité de l'information se rapportant à la personne handicapée.

Méthode de formation relative au service à la clientèle de ACO

- 1) Le personnel de ACO doit recevoir une formation sur les normes de service à la clientèle relatives à la *LAPHO*. Cette formation doit être adaptée aux besoins particuliers de chacun des membres du personnel de ACO, et à l'importance de ses interactions avec le public.
- 2) ACO doit s'assurer que tout employé sous contrat, employé par un tiers et toute autre personne qui dispense des services au public au nom de ACO reçoive également une formation sur les normes de services à la clientèle conformément à ce qui est stipulé dans la *LAPHO*.
- 3) La formation des nouveaux membres du personnel de ACO doit être dispensée dès qu'il est possible de le faire après son entrée en service. La formation pour les membres existants du personnel de ACO doit être assurée avant le 1^{er} janvier 2010. La formation doit être fournie sur une base continue en rapport avec les changements apportés aux documents sur le service à la clientèle de ACO, ou la modification des normes sur les services à la clientèle de la *LAPHO*.
- 4) ACO doit conserver à son siège social, au 620, avenue University, un dossier sur la formation de son personnel, qui soit comporter (i) les dates où la formation a été dispensée; (ii) un résumé du contenu de la formation; et (iii) le nom de tous les membres de son personnel qui ont reçu la formation.

Le Module de formation sur les services à la clientèle de ACO doit obligatoirement comporter les sections suivantes :

- Un réexamen de l'objectif de la *LAPHO* et des conditions prévues dans les normes sur le service à la clientèle de la *LAPHO*;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- La façon d'utiliser le matériel offert par ACO en vue d'aider les personnes handicapées à avoir accès à ses services;
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux services de ACO;
- Comment faire en sorte que l'ensemble des services de ACO soient accessibles aux personnes handicapées et dispensés de façon à promouvoir la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances.

Méthode relative à la perturbation temporaire des services

- 1) ACO doit afficher un avis public sur son site Web (www.cancercare.on.ca) pour faire connaître la perturbation de tout système, service ou installation qu'une personne handicapée doit utiliser pour avoir accès aux locaux de ACO (« Avis »). Les systèmes, services ou installations dont une personne handicapée peut avoir besoin comprennent notamment escaliers mécaniques, ascenseurs, rampes ou salles de bains accessibles.
- 2) Si ACO sait à l'avance qu'une perturbation se produira, ACO doit fournir cet Avis dans un délai raisonnable avant d'être informé de cette perturbation. Si la perturbation survient de façon imprévue, ACO doit fournir un Avis dès que possible après avoir été informé de cette perturbation.
- 3) Les perturbations importantes ou celles qui ont des incidences sur une grande partie des locaux de ACO, par exemple une panne de courant ou un conflit de travail, ne nécessitent pas un Avis dans le cadre de la présente section.
- 4) L'Avis doit comporter les renseignements suivants :
 - a) Les motifs de la perturbation;
 - b) Une estimation raisonnable de la durée de la perturbation;
 - c) Les systèmes, services ou installations de rechange susceptibles de permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux locaux de ACO pendant la perturbation, le cas échéant.

Méthode relative à la rétroaction fournie à ACO

- 1) Toute personne a la possibilité de présenter une rétroaction concernant la prestation par ACO de ses services à la clientèle accessibles en remplissant en ligne un « Formulaire de contact » disponible sur le site Web de ACO (www.cancercare.on.ca).
- 2) Sur réception d'un Formulaire de contact, le Service des communications doit collaborer avec le Comité sur l'accessibilité de ACO afin de le passer en revue et de préparer sur demande une réponse écrite. ACO doit faire en sorte de fournir ses réponses écrites dans les deux (2) semaines de la réception de la rétroaction.
- 3) Si la rétroaction constitue une forme de plainte touchant la prestation des services de ACO, la plainte doit être examinée par le Comité sur l'accessibilité de ACO, qui doit prendre les mesures appropriées, au besoin, pour régler la plainte.
- 4) ACO doit conserver toute la rétroaction présentée dans ses dossiers et s'assurer que des mesures appropriées de suivi sont prises pour répondre à chacun des Formulaires de contact reçus, le cas échéant.

Action Cancer Ontario (ACO) est un organisme qui s'est engagé à assurer des services et des communications accessibles aux personnes handicapées. Pour recevoir toute partie de ce document dans un format de rechange, veuillez communiquer avec le Service des communications de ACO : 1-855-460-2647, TTY 416-217-1815, ou publicaffairs@cancercare.on.ca.

P:\Legal & Privacy\Legal\100-000-Legal\100-113-Legal-AODA-Jan 1, 2015 Requirements\2015 Policy Review\Revised Policies for 2015\CCO AODA Policy v3 (Jan 1 2015 update).doc