

ÉNONCÉ de POLITIQUE et PROCÉDURE	
Section :	Conduite professionnelle
Sujet :	Normes d'accessibilité aux services
Politique n° :	HR 2.00

1. INTRODUCTION

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) est une législation provinciale qui permet au gouvernement d'établir des normes d'accessibilité spécifiques et de les mettre en application. L'objectif est de créer des normes afin d'améliorer l'accessibilité dans toute la province. La LAPHO constitue le point de référence à partir duquel des normes seront établies en vue d'améliorer l'accessibilité dans toute la province.

La première norme instaurée dans le cadre de la LAPHO est celle pour les services à la clientèle qui peut être consultée dans le règlement de l'Ontario 429/07, sous le nom « Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle ». Ce règlement s'applique à toute organisation désignée du secteur public et à toute autre personne ou organisation qui fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers et qui compte au moins un employé en Ontario. La norme s'applique aux organisations désignées du secteur public à compter du 1^{er} janvier 2010. Elle s'applique aux autres fournisseurs de biens et services, comme MSF Canada, à compter du 1^{er} janvier 2012. La norme pour les services à la clientèle indique les exigences spécifiques auxquelles doivent satisfaire tous les prestataires de services par rapport à la fourniture de biens ou de services pour les personnes handicapées.

2. POLITIQUE

Le bureau de MSF Canada à Toronto (MSF Canada) s'engage à garantir aux personnes handicapées une égalité des chances ainsi que des normes sur les biens et services conformes à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Ces biens et services seront fournis d'une manière qui respecte la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances.

3. PRINCIPES

MSF Canada fait des efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes suivants :

1. Les personnes handicapées ont les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens et services de MSF Canada à Toronto, de les utiliser et d'en bénéficier.



2. Les services sont fournis de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.
3. Ces services permettent aux personnes handicapées de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de manière identique ou similaire à ceux dont bénéficient les autres personnes.
4. Les communications avec une personne handicapée sont menées d'une manière qui prenne en compte le handicap de la personne.
5. Les personnes handicapées peuvent utiliser des dispositifs d'aide, des animaux d'assistance et des personnes de soutien selon leurs besoins pour accéder aux services de MSF Canada, à moins qu'une mesure de remplacement soit imposée par la loi.

4. ÉTENDUE DE LA POLITIQUE

Le présent Énoncé de politique et procédure s'applique à tous les employés, contractuels et bénévoles qui communiquent avec le public au nom de MSF Canada.

5. DÉFINITIONS

a. Handicap

Définition du terme « handicap » selon la LAPHO :

- 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 la 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;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- 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 de l'assurance contre les accidents du travail.

La définition inclut les handicaps de différentes gravités, les handicaps visibles et non-visibles et les handicaps dont les effets sont variables.

Exemples :

- Une personne a un handicap qui s'aggrave avec le temps.
- Une personne a un handicap qui n'est pas visible.



- Une personne a un handicap dont les effets se font sentir sur sa routine journalière durant certaines périodes et pas d'autres.

Une attention particulière doit être accordée aux cas suivants (sans pour autant être restreinte à ceux-ci) :

b. Obstacles

Les obstacles, tels qu'ils sont définis par la LAPHO, comprennent tous les éléments qui empêchent une personne handicapée de prendre pleinement part à tous les aspects de la société à cause de son handicap, que ce soit un obstacle physique, architectural, relatif aux informations ou à la communication, un obstacle comportemental, une politique, une procédure ou une pratique.

c. Dispositifs d'assistance

Les dispositifs d'assistance sont des aides techniques ou médicales, des dispositifs de communication qui sont modifiés ou personnalisés afin d'augmenter, de maintenir ou d'améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées, que ce soit pour voir, entendre, parler, gérer leur mobilité, marcher, respirer, faire des tâches manuelles, apprendre, travailler ou gérer leurs soins personnels.

Voici quelques exemples de dispositifs d'assistance : fauteuil roulant, fauteuil triporteur, déambulateur, amplificateur de voix, prothèses auditives, bouteilles d'oxygène, carnet électronique, ordinateur portable, système de synthèse vocale, etc.

d. Animaux d'assistance

Un animal est considéré par la LAPHO comme un animal d'assistance pour personne handicapée :

- a. « S'il est évident que l'animal est utilisé par la personne en question de manière à répondre aux besoins de son handicap; »
- b. « Si la personne fournit une lettre de son médecin ou de son infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap. »

Les animaux d'assistance comprennent notamment, mais sans s'y limiter, les « chiens-guides ». Les chiens-guides sont, selon la Loi sur les droits des aveugles, des chiens dressés pour guider une personne aveugle qui ont les capacités prescrites par le règlement de la Loi sur les droits des aveugles.

e. Personnes de soutien

Une personne de soutien est une personne choisie ou engagée pour accompagner la personne handicapée et chargée de fournir des soins ou de l'aide en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins médicaux, ou encore d'aider la personne à avoir accès à des biens ou services. Voici quelques exemples de personnes de soutien : assistant, secrétaire, intervenant, interprète, etc.

6. PROCÉDURES

Le bureau de MSF Canada à Toronto fournit des services aux personnes handicapées des manières suivantes :



a. Dispositifs d'assistance

Les personnes handicapées ont le droit d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des biens et services grâce à leurs propres dispositifs d'assistance. Les employés, contractuels et bénévoles de MSF Canada seront formés pour se familiariser avec les divers dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par les clients handicapés pendant qu'ils utilisent nos services.

Dans l'éventualité où une personne handicapée ne pourrait avoir accès aux biens et services offerts, MSF Canada fera tout son possible pour accommoder la personne en lui offrant l'accès à un autre dispositif d'assistance disponible ou essaiera de fournir le même service d'une manière différente.

MSF Canada formera ses employés, contractuels et bénévoles quant à l'utilisation des dispositifs d'assistance qui sont disponibles dans les bureaux pour les clients. MSF Canada formera également ses employés, contractuels et bénévoles pour qu'ils puissent informer les clients sur les dispositifs d'assistance disponibles. Il incombe à la personne handicapée d'utiliser son dispositif d'assistance de manière sûre et de l'avoir constamment sous sa supervision.

b. Services téléphoniques

MSF Canada s'engage à fournir à ses donateurs et aux membres du grand public un accès complet à son service téléphonique. MSF formera ses employés pour qu'ils soient en mesure de communiquer par téléphone avec des termes simples et de manière claire et articulée. Si la communication téléphonique crée un obstacle pour la personne handicapée, MSF Canada pourra communiquer par écrit, par courriel, par fax ou par d'autres moyens électroniques.

c. Animaux d'assistance

MSF Canada s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal de service dans les locaux ouverts au public. Si un animal d'assistance est exclu par la loi, MSF Canada suggèrera une solution alternative adéquate et offrira une aide afin de s'assurer que la personne soit en mesure d'accéder, d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier autant que possible des services proposés par MSF Canada. MSF Canada formera ses employés afin qu'ils sachent comment interagir avec les clients accompagnés d'un animal d'assistance.

Il incombe aux personnes handicapées d'assurer les soins requis par leur animal d'assistance et de surveiller ce dernier. Si l'animal est désobéissant ou perturbateur, un employé pourra demander à la personne handicapée de sortir l'animal d'assistance du lieu où il se trouve. Avec le concours de la personne handicapée, d'autres arrangements raisonnables pourront être considérés afin de lui fournir les services requis.

Advenant le cas où un employé serait allergique, craintif ou appréhensif face à l'animal d'assistance, d'autres arrangements raisonnables seront considérés avec l'employé.

d. Personnes de soutien

Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura accès aux services offerts par MSF Canada avec sa personne de soutien. MSF Canada n'empêchera pas la personne handicapée d'avoir recours à sa personne de soutien. Advenant l'existence d'obstacles quant à l'accès ou la présence d'une personne de soutien, MSF Canada cherchera à faciliter l'accès afin d'assurer la participation des personnes handicapées.



e. Préavis de perturbations temporaires du service

MSF Canada est consciente que le bon fonctionnement de ses services et de ses locaux est important pour ses clients et les personnes handicapées. Cependant, des perturbations temporaires du service ou des locaux sont possibles de temps à autre. MSF Canada communiquera un préavis quant aux perturbations temporaires des services ou des locaux concernés sur lesquelles les personnes handicapées peuvent normalement compter. Ce préavis indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et, le cas échéant, une description des locaux ou des services de remplacement disponibles. MSF publiera le préavis de perturbation de service dès que possible après en avoir appris l'existence, ou à l'avance si la perturbation est prévue. Selon les circonstances, le préavis sera communiqué de diverses manières, comme au moyen d'affiches placées à des endroits notables dans le bureau et à d'autres emplacements dans le bâtiment (c.-à-d. le hall d'entrée), sur le site Web de MSF Canada ou à tout autre endroit qui permettra d'assurer que le préavis puisse raisonnablement parvenir aux personnes touchées par la perturbation temporaire, d'une manière qui leur soit accessible.

f. Formation du personnel

MSF Canada s'assurera que tous les employés, contractuels et bénévoles qui représentent l'organisation auprès du public reçoivent une formation conforme aux exigences de la norme pour les Services à la clientèle de la LAPHO. En outre, la formation sera mise à jour régulièrement afin de se conformer aux changements de la politique, pour garantir que celle-ci soit appliquée adéquatement en tout temps.

La formation comprendra les points suivants :

- Une présentation sur l'objectif de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et sur les exigences de la norme pour les Services à la clientèle;
- Une formation sur la manière dont le personnel doit interagir et communiquer avec les personnes handicapées selon leurs divers handicaps;
- Une formation sur la manière dont le personnel doit interagir avec les personnes qui utilisent un dispositif d'assistance, ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Une formation pour enseigner au personnel à utiliser les équipements ou dispositifs d'aide disponibles dans le bureau de MSF Canada ou fournis par celle-ci en vue d'aider la personne handicapée à avoir accès aux biens ou aux services offerts;
- Une formation quant à la démarche à suivre si une personne handicapée a du mal à accéder aux biens ou aux services proposés par MSF Canada; et
- Une formation sur les politiques, règles et procédures actuelles de MSF Canada relatives à la norme pour les Services à la clientèle. MSF Canada conservera un registre des formations reçues et inclura les dates de formation, le nombre de participants et leurs noms.

g. Préavis de disponibilité des documents

Cette politique et toutes les règles et procédures correspondantes seront disponibles sur demande. MSF Canada affichera des préavis quant à la disponibilité de ces documents à un endroit notable dans ses bureaux et sur son site Web.

h. Format des documents

MSF Canada fournira cette politique sur demande, ainsi que tout autre document créé conformément à la norme pour les Services à la clientèle, dans un format qui prend en compte le handicap de la personne présentant la demande.



i. Modifications de la politique et des politiques connexes

MSF Canada s'engage à créer une politique relative aux Services à la clientèle qui respecte et promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Toutes les politiques et procédures de MSF Canada seront établies ou mises à jour de manière à respecter et promouvoir la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

j. Obligations supplémentaires

MSF Canada reconnaît que la LAPHO ne remplace ni n'abroge le *Code des droits de la personne*, L.R.O. 1990, chapitre H. 19 (le « Code »).

k. Renseignements et commentaires

Notre objectif est de faire en sorte que toutes les personnes soient traitées avec respect et dignité. Nous serions reconnaissants de recevoir vos commentaires sur la manière dont nous fournissons nos biens et services aux personnes handicapées. Vos commentaires peuvent être présentés de la manière qui vous convient le mieux, que cela soit en personne, par téléphone, par écrit ou par voie électronique, par courriel, sur disquette ou autre.

Vos demandes de renseignements ou vos commentaires peuvent être soumis à notre agente des ressources humaines internes par les moyens suivants :

- Appelez au 1 800 982-7903, poste 3454
- Envoyez un courriel à kavya.kumar@toronto.msf.org
- Envoyez un fax au 416 963-8707 « à l'attention des ressources humaines internes »
- Prenez rendez-vous avec l'agente des ressources humaines internes pour donner vos observations en personne

Pour ceux qui ont laissé leurs coordonnées en demandant d'être contactés, l'agente des ressources humaines internes fera suite à leur demande dans les 10 jours ouvrables. L'agente des ressources humaines internes documentera et fera un suivi pour tous les commentaires et réactions.

Tous les commentaires seront réexaminés annuellement, ou plus tôt si nécessaire, afin de prendre les mesures requises pour améliorer les services de MSF Canada. Les réponses aux commentaires seront fournies d'une manière qui convient aux personnes handicapées.

Vous pouvez également trouver les informations sur la manière d'envoyer vos commentaires à MSF Canada sur son site Web à www.msf.ca.

