Politique d’accessibilité des services à la clientèle

Numéro de politique : PC-03-24

Entrée en vigueur/révision : Octobre 2024

Fréquence de révision : Tous les trois ans

Version : 4.0

Définitions

Dans la présente politique :

* **« CDA-AMC »** Le sigle CDA-AMC désigne l’Agence des médicaments du Canada.
* **« accessibilité »** L’accessibilité désigne l’obligation juridique d’accommodement afin de répondre aux besoins individuels des personnes en situation de handicap, afin de favoriser leur participation pleine et égale à tous les aspects de la vie; il s’agit d’éliminer et de prévenir les obstacles afin que ces personnes puissent participer plus pleinement en milieu de travail.
* **« format accessible »** Un format accessible s’entend notamment d’un format en gros caractères, d’un format audio ou électronique enregistré, du braille et d’autres formats utilisés par les personnes en situation de handicap.
* **« appareil fonctionnel »** On entend par appareil fonctionnel les aides techniques et les dispositifs de communication ou d’assistance médicale utilisés pour aider une personne handicapée à accroitre, maintenir ou améliorer son exécution de tâches, par exemple, un fauteuil roulant, un déambulateur, un dispositif de prise de notes, un appareil de lecture grossissant portatif, une enregistreuse ou une aide de suppléance à l’audition.
* **« obstacle »** Un obstacle est un élément qui empêche la participation entière et égale à tous les aspects de la société d’une personne en en raison de son handicap. Il pourrait s’agir d’obstacles physiques ou architecturaux, d’obstacles à l’information ou à la communication, de technologies, d’attitudes, de politiques ou de pratiques.
* **« aide à la communication »** Une aide à la communication désigne ce dont les personnes en situation de handicap pourraient avoir besoin pour accéder à l’information, notamment le sous-titrage, les outils de communication alternative et améliorée, le langage clair, la langue des signes et d’autres supports qui facilitent une communication efficace.
* **« handicap »** Ce terme englobe une grande variété de catégories et de degrés d’états qui entrainent des limitations fonctionnelles. Un handicap peut exister depuis la naissance, être causé par un accident ou se manifester au fil du temps; il se définit, entre autres, des façons suivantes :
* une dépendance (p. ex. à l’alcool, aux drogues, au jeu compulsif)
* une déficience développementale (p. ex. autisme, TDAH, trisomie 21)
* une limitation liée à la santé (p. ex. diabète, cancer, asthme)
* une difficulté d’apprentissage (p. ex. dyslexie, dysnomie)
* un trouble de santé mentale (p. ex. schizophrénie, dépression, trouble anxieux ou bipolaire)
* une déficience physique (p. ex. paralysie cérébrale, lésion médullaire, amputation)
* une déficience sensorielle (p. ex. perte visuelle ou auditive)
* une lésion ou une incapacité 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 »** Un animal d’assistance est un animal qui a reçu ou reçoit un entrainement pour assister une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap.
* **« personne de soutien »** Une personne de soutien accompagne une personne handicapée afin de l’aider sur les plans de la communication, de la mobilité ou des soins personnels, au besoin, ou dans l’accès aux services et aux installations.
* **« espace de travail »** Il s’agit des bureaux et des lieux de travail (y compris virtuels ou en ligne), de même que tout autre lieu où les activités sont exercées pendant et en dehors des heures de travail, au moyen de communications virtuelles ou d’activités à l’extérieur des lieux.

Contexte

1. CDA-AMC favorise la pleine inclusion des personnes handicapées dans ses politiques, programmes et services. Nous cherchons à maintenir des milieux accessibles et inclusifs qui respectent les droits de la personne et sont exempts de discrimination et de harcèlement. Conformément à la législation sur les droits de la personne applicable au Canada, CDA-AMC a l’obligation juridique d’accommodement afin de répondre aux besoins des personnes handicapées, en autant qu’il ne pose pas de préjudice injustifié.

Application

1. La présente politique s’applique à tout le personnel, dont le poste est à durée déterminée ou indéterminée, aux bénévoles qui entrent en contact avec la clientèle, notamment des fournisseurs externes, des membres du conseil d’administration et des comités, ainsi que des visiteurs et des candidats à l’embauche. Elle s’applique à toutes les étapes et à tous les aspects des interactions entre l’organisation et ses invités, quels que soient le lieu ou le type de contexte ou d’interaction.

Objet

1. La présente politique définit la volonté de l’organisation d’éliminer et de prévenir les obstacles à l’accessibilité et de se conformer à la [*Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO)*](https://www.canlii.org/fr/on/legis/lois/lo-2005-c-11/derniere/lo-2005-c-11.html) et aux autres lois de l’Ontario sur l’accessibilité, afin de garantir que les personnes handicapées aient accès aux mêmes possibilités et à la même qualité de services que le reste de la population.

Déclaration d’engagement

1. CDA-AMC est déterminée à garantir l’égalité d’accès et la pleine participation afin que quiconque, sans égard à ses capacités, puisse utiliser ses produits, ses services et ses évènements, et en bénéficier. Nous nous engageons à traiter les personnes en situation de handicap de façon qu’elles conservent leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l’inclusion et tenons à répondre rapidement aux besoins des personnes en situation de handicap. Dans cette optique, nous voulons créer un milieu accessible et accueillant en éliminant et en prévenant les obstacles à l’accessibilité dans l’espace de travail. Nous y parviendrons en nous conformant aux exigences en matière d’accessibilité prévues par la *LAPHO* et ses règlements.

Description

1. CDA-AMC fait tous les efforts raisonnables pour que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes de dignité, d’autonomie et d’égalité des chances, par les moyens suivants :
   1. en permettant aux personnes handicapées de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu’elles accèdent aux services et aux installations, si cela ne présente pas de risque pour la santé et la sécurité;
   2. en utilisant d’autres méthodes d’accès, au besoin, pour garantir aux personnes handicapées l’accès aux mêmes services et installations, de manière semblable;
   3. en prenant en compte les besoins d’accommodement individuels dans l’offre de biens et de services;
   4. en communiquant de façon à tenir compte du handicap des clients.
2. Sur demande, nous fournirons des renseignements sur notre organisation, nos services et nos évènements, de même que des copies de la présente politique (ou de son contenu), au format accessible ou par des aides à la communication. Si l’information demandée ne peut être convertie, CDA-AMC fournit une explication au demandeur, ainsi qu’un résumé de l’information. Les demandes doivent être adressées au vice-président, Culture et Personnel (Arni Ahronson), à l’adresse [arni.ahronson@cda-amc.ca.](mailto:arni.ahronson@cda-amc.ca.)
3. L’organisation respecte les exigences énoncées dans les [*Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA)*](https://www.w3.org/Translations/WCAG20-fr/).
4. L’organisation appuie les personnes en situation de handicap qui ont recours à des appareils fonctionnels, à des personnes de soutien ou à des animaux d’assistance pour accéder à ses produits, services et évènements.
   1. Appareil fonctionnel : Les personnes handicapées peuvent utiliser leur propre appareil fonctionnel pour participer à nos évènements ou accéder à nos programmes ou services. Si un dispositif d’assistance présente un danger pour la santé ou la sécurité important et inévitable ou s’il n’est pas autorisé pour d’autres raisons, d’autres mesures seront prises pour que la personne handicapée participe à l’évènement ou accède au programme ou service. Nous veillons à ce que notre personnel reçoive une formation adéquate et connaisse les appareils fonctionnels fournis qu’une personne pourrait utiliser pour accéder à nos programmes et services ou participer à nos évènements.
   2. Personne de soutien : Une personne handicapée se présentant avec une personne de soutien pourra demeurer accompagnée de cette personne à nos locaux. La personne de soutien participe gratuitement à nos évènements. Au premier contact avec une personne de soutien, CDA-AMC discute avec la personne handicapée afin de préciser les rôles et les responsabilités de la personne de soutien.
   3. Animal d’assistance : Une personne handicapée peut être accompagnée de son animal d’assistance, pourvu que celui-ci soit clairement identifié. Il incombe à la personne de s’occuper de son animal et de le maitriser. Il n’est pas nécessaire de présenter un document attestant le rôle et la formation de l’animal, mais on pourrait demander à la personne de préciser les tâches qu’il accomplit. L’animal d’assistance doit être en laisse ou autrement maitrisé, sauf si cela entrave sa fonction ou ses tâches.
5. CDA-AMC s’efforce de donner un préavis raisonnable en cas d’interruption, prévue ou non, de ses services ou de l’accès à ses locaux ou à un évènement. L’avis précisera la raison de l’interruption, la durée prévue et d’autres moyens de communication, le cas échéant. L’information peut être affichée bien en évidence aux locaux ou sur le lieu d’un évènement, être publiée sur notre site Web ou sur nos réseaux sociaux, ou encore être transmise par tout autre moyen raisonnable selon les circonstances.
6. CDA-AMC s’engage à offrir aux employés et représentants qui interagissent avec les clients une formation au sujet des lois ontariennes sur l’accessibilité et des aspects du Code des droits de la personne de l’Ontario concernant l’offre de services aux personnes handicapées. Cette formation est importante pour que le personnel soit en mesure de repérer proactivement les obstacles dans nos façons de faire. Elle est intégrée au processus d’embauche et continuera d’être revue chaque année. La formation comprend les éléments suivants :
   1. un survol de la *LAPHO* et des exigences des [Normes d’accessibilité des services à la clientèle](https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191);
   2. les interactions et les communications avec les personnes ayant différents types de handicaps;
   3. les interactions avec les personnes en situation de handicap qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont recours à un animal d’assistance ou à une personne de soutien;
   4. l’utilisation de matériel ou de dispositifs, sur place ou ailleurs, qui aident à offrir des programmes, des services ou des évènements aux personnes en situation de handicap;
   5. procédure à suivre si une personne en situation de handicap a du mal à accéder aux produits, services ou évènements.
7. Nous tenons des registres des formations dispensées (dates et nombre de personnes y ayant assisté).
8. CDA-AMC accueille les commentaires de ses clients sur son offre de produits, services et évènements aux personnes en situation de handicap. Ces commentaires nous aideront à reconnaitre les obstacles à l’avenir et à répondre à toute préoccupation.
   1. Les commentaires peuvent être envoyés :
      * par écrit au 600-865, avenue Carling, Ottawa (Ontario) K1S 5S8, à l’attention de : vice-présidence, Culture et Personnel, Agence des médicaments du Canada (objet : Accessibilité et LAPHO);
      * en ligne, en allant sur le site Web : [cda-amc.ca/fr](https://www.cda-amc.ca/fr);
      * par téléimprimeur ou au téléphone : 613 226-2553;
      * par courriel à l’adresse : [arni.ahronson@cda-amc.ca](mailto:arni.ahronson@cda-amc.ca.).
9. Nous donnerons suite aux commentaires dans les deux jours ouvrables suivant la réception. Le délai de réponse dépendra ensuite de la nature de la question, mais devrait être d’au plus 15 jours ouvrables, sauf en cas de circonstances particulières.
   1. Quand des membres du personnel reçoivent des commentaires dans le cadre d’un évènement ou de la fourniture de produits ou de services, ces commentaires sont redirigés au vice-président, Culture et Personnel, de l’Agence des médicaments du Canada.
10. Si CDA-AMC tient un évènement hors de l’Ontario ou collabore avec des personnes de l’extérieur de la province, elle prendra connaissance des exigences d’accessibilité locales.

Vie privée et confidentialité

1. CDA-AMC assure la confidentialité de l’information touchant une demande d’accommodements; l’accès à cette information est limité aux personnes qui en ont besoin. Toute divulgation de renseignements ne se fera qu’avec le consentement de la personne.

Politiques et procédures connexes

* Politique d’accommodement
* Procédure de demande d’accommodement – Personnel
* Procédure de demande d’accommodement – Invité
* Politique en matière de violence, de harcèlement et de discrimination en milieu de travail
* [Plan pluriannuel de mise en œuvre des normes d’accessibilité intégrées](https://www.cda-amc.ca/sites/default/files/attachments/2021-07/intergrated_accessibility_standards_multi_year_work_plan_FR_comp.pdf)

Responsable de la politique et fréquence de révision

1. La mise en œuvre de la présente politique relève de la vice-présidence, Culture et Personnel. La présente politique est revue tous les trois ans, ou au besoin, par l’organisation, de sorte que le document respecte et favorise la dignité et l’autonomie des personnes en situation de handicap.

Personne-ressource

Pour toute question ou demande de modification de cette politique, veuillez écrire au vice-président, Culture et Personnel (Arni Ahronson), à l’adresse [arni.ahronson@cda-amc.ca](mailto:arni.ahronson@cda-amc.ca.).

Historique des révisions

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Section** | **Description des modifications** | **Prép. / mise à jour par** | **Date** |
| Toutes | Rédaction du document principal initial et adoption par PDG | — | Janvier 2012 |
| Toutes | Élargissement de la définition d’invité, offre de formats accessibles, aides à la communication | N. Rosien | Septembre 2016 |
| Toutes | Intégration au nouveau gabarit, ajout de commentaires du site Web du gouvernement de l’Ontario et du Comité consultatif des patients et des communautés | M. Bowes | Septembre 2021 |
| Toutes | Mise à jour du gabarit de politique : ajout du nom d’unité opérationnelle, de responsable de la politique et de la personne-ressource Remplacement par le terme *durée indéterminée* (auparavant *permanent*) | Gouvernance, Agence des médicaments du Canada | 22 septembre 2023 |
| Toutes | Mise à jour du gabarit de politique : ajout du nouveau nom de l’organisation | Gouvernance, Agence des médicaments du Canada | Aout 2024 |
| Toutes | Mise à jour et ajout de définitions, ajout de *Contexte*, sous *Application*, remplacement par *Déclaration d’engagement* (auparavant *Énoncé de politique*) - exigence de la *LAPHO;* ajout de puces à *Description*; mise à jour de *Communication* (ajout de personne-ressource). | Culture et Personnel, Agence des médicaments du Canada | Aout 2024 |