

Kii Santé

Politique des ressources humaines Politique d'accessibilité – Ontario	Version : 1.2
	Date d'entrée en vigueur : Décembre 2024

Engagement en faveur d'un environnement de travail inclusif et accessible

Kii Santé, précédemment CloudMD, (avec ses employés et ses entités associées, la « société ») s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et en l'égalité des chances. Notre engagement est de répondre aux besoins des personnes handicapées en temps voulu. Nous le ferons en prévenant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en satisfaisant aux exigences d'accessibilité prévues par le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (« RNAI ») de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO »).

L'inclusion et l'accessibilité ne sont pas seulement des exigences législatives, elles correspondent également aux valeurs fondamentales de la société. La prévention et l'élimination des obstacles aux services de la société et sur notre lieu de travail font partie du bon sens commercial et économique. Une société accessible permet à Kii Santé de fournir des services à ses clients et de conserver des talents diversifiés, soutenant ainsi notre objectif de favoriser une vie plus saine.

Handicap

Un handicap est défini par la loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (Loi de 2005 sur l'), L.O. 2005, chap. 11 :

- Tout degré de handicap physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, y compris le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de trouble de la parole, ou de dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif ;
- Une déficience mentale ou un trouble du développement ;
- Un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé ;
- Un trouble mental ; ou
- Une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance établi en vertu de la loi de 1997 sur la sécurité et l'assurance des lieux de travail.

Plan d'accessibilité

La société a élaboré et continuera à tenir à jour un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant la stratégie de la société pour prévenir et supprimer les obstacles sur son lieu de travail et pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Le plan pluriannuel d'accessibilité sera réexaminé et mis à jour (le cas échéant) au moins une fois tous les cinq ans et publié sur le site web de la société. La société fournira une copie du plan d'accessibilité dans un format accessible sur demande.

1. Normes de service à la clientèle

1.1 Fournir des services aux personnes handicapées

La société fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances de la manière suivante :

- en veillant à ce que tous les clients bénéficient de la même valeur et de la même qualité ;
- en permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux services de la société, pour autant que cela ne présente pas de risque pour la sécurité ;
- en utilisant des méthodes alternatives, lorsque cela est possible, pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et d'une manière similaire ;
- en tenant compte des besoins individuels lorsqu'il s'agit de fournir des services ; et
- en communiquant d'une manière qui tienne compte du handicap d'un client.

1.2 Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

Animal d'assistance

Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée si :

- il est évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, ou
- la personne fournit une lettre d'un professionnel de la santé réglementé (notamment un physiologiste, un psychothérapeute, un chiropraticien, une infirmière, un médecin, un thérapeute en santé mentale, etc.) confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Les clients handicapés accompagnés d'un animal d'assistance sont les bienvenus dans toutes les propriétés de la société pour accéder à nos services, sauf si l'animal est légalement exclu des lieux. Si l'animal est légalement exclu des locaux, la société fournira des mesures alternatives pour permettre à la personne d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de ses services.

La société veillera à ce que l'ensemble du personnel soit correctement formé à l'interaction avec les clients handicapés et accompagnés d'un animal d'assistance.

Personnes de soutien

Une personne de soutien est un individu qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à répondre à ses besoins en matière de communication, de mobilité, de soins personnels ou de soins médicaux, ou pour aider la personne handicapée à accéder à nos services. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de la société avec la personne de soutien et ne sera pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les locaux.

1.3 Notification des interruptions de service

La société fournira aux clients un préavis en cas de perturbation prévue ou inattendue des services habituellement utilisés par les clients handicapés. Cet avis indiquera la raison de l'interruption et sa durée prévue, et décrira les installations ou services de remplacement qui peuvent être disponibles.

2. Normes d'information et de communication

La société communiquera avec les clients handicapés d'une manière qui tienne compte de leur handicap. Nous formerons notre personnel à la manière d'interagir et de communiquer efficacement avec notre communauté diversifiée et les personnes souffrant de différents types de handicaps.

2.1 Rétroaction

La société a mis en place un processus de rétroaction pour s'assurer que les personnes handicapées sont en mesure de nous fournir un retour d'information sur nos produits et services. Les rétroactions sont toujours les bienvenues et appréciées et peuvent être soumises dans les formats suivants : en personne, par téléphone, par courrier ou par courriel.

La société continuera à veiller à ce que le processus de rétroaction de ses clients soit accessible aux clients handicapés en fournissant ou en faisant fournir des formats accessibles et des supports de communication sur demande.

2.3 Formats accessibles et supports de communication

Sur demande, la société fournira ou fera en sorte de fournir des informations dans un format accessible et avec des supports de communication en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité d'un client en raison de son handicap.

La société consultera le client qui en fait la demande afin de déterminer si un format accessible ou un support de communication convient.

La société informera également le public de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication.

2.4 Sites web et contenus accessibles

La société veillera à ce que ses sites web, y compris leur contenu, soient conformes aux lignes directrices pour l'accessibilité du contenu web du consortium World Wide Web (WCAG 2.0),

sauf si cela s'avère impossible.

2.5 Services téléphoniques

La société formera les membres du personnel à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage simple, en parlant clairement et lentement. La société proposera aux clients de communiquer par courriel ou par lettre si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

2.6 Utilisation de dispositifs d'assistance

Un dispositif d'assistance est un ou plusieurs appareils utilisés par une personne handicapée pour l'aider à accomplir de manière indépendante des tâches quotidiennes. Les dispositifs d'assistance comprennent les aides à la mobilité (par exemple, les fauteuils roulants et les déambulateurs), les appareils de communication portables, les appareils auditifs à bandeau, et bien d'autres encore.

La société est favorable à l'utilisation d'appareils d'assistance par ses clients pour accéder à ses services. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé à la manière d'interagir avec les personnes utilisant divers dispositifs d'assistance et à la manière dont il peut fournir d'autres méthodes de service.

3. Normes d'emploi

3.1 Recrutement

La société informera ses membres du personnel et le public de la disponibilité d'adaptations pour les candidats handicapés dans le cadre de son processus de recrutement.

3.2 Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

La société informera les candidats sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des adaptations sont disponibles sur demande en ce qui concerne les documents ou les processus utilisés.

Si un candidat sélectionné demande une adaptation, la société le consultera et lui fournira, ou fera en sorte que lui soit fournie, une adaptation appropriée qui tient compte des besoins du candidat en matière d'accessibilité liés à son handicap.

3.3 Avis aux candidats retenus

Lorsqu'elle fait une offre d'emploi, la société informe le candidat retenu de sa politique d'adaptation aux besoins des membres du personnel handicapés.

3.4 Formation

La société fournira une formation à tous les membres du personnel susceptibles d'agir au nom de la société dans leurs relations avec le public ou tout autre tiers sur la manière d'interagir efficacement avec les personnes handicapées. De plus, toute personne impliquée dans les politiques, les pratiques et les procédures opérationnelles standard de la société et/ou exerçant une influence sur celles-ci recevra cette formation. La formation sera mise à jour en fonction de

toute modification des politiques, pratiques ou procédures relatives à l'accessibilité des personnes handicapées. La formation sera fournie au cours de la première semaine d'emploi.

La formation comprendra :

- Les objectifs de la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme de service à la clientèle ;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tienne compte de leur handicap ;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance ;
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles qui peuvent aider à la fourniture de services ;
- Un examen des politiques, pratiques et procédures de la société visant à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées ; et
- Des informations sur les mesures d'urgence à prendre sur le lieu de travail.

3.5 Informer les membres du personnel des mesures de soutien

La société continuera à informer ses employés de ses politiques (et de toute mise à jour de ces politiques) utilisées pour soutenir les membres du personnel handicapés, y compris les politiques relatives à la mise en place d'adaptations professionnelles qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un membre du personnel en raison de son handicap. Ces informations seront fournies aux nouveaux membres du personnel dès que possible après leur entrée en fonction.

3.6 Gestion des performances et développement de carrière

La société veillera à ce que les possibilités de gestion des performances et de développement de carrière soient fournies à tous les membres du personnel sur un pied d'égalité, en dépit de leur handicap.

3.7 Plans d'intervention d'urgence individualisés sur le lieu de travail

La société fournira des informations individualisées sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail aux membres du personnel souffrant d'un handicap si le handicap est de nature à nécessiter des informations individualisées et si la société est consciente de la nécessité d'une adaptation en raison du handicap du membre du personnel. La société fournira ces informations dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité d'une adaptation.

Lorsqu'un membre du personnel a besoin d'aide, la société fournit, avec le consentement du membre du personnel, les informations relatives à l'intervention d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée par la société pour fournir une assistance au membre du personnel.

La société réexaminera les informations relatives aux mesures d'urgence individualisées sur le lieu de travail lorsque le membre du personnel changera de lieu de travail, lorsque les besoins ou les plans d'adaptation globaux du membre du personnel seront réexaminés ou lorsque la société réexaminera ses politiques générales en matière de mesures d'urgence.

3.8 Plans d'adaptation individuels documentés

La société mettra en place une procédure écrite pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés pour les membres du personnel handicapés. La société s'engage à fournir des adaptations raisonnables aux membres du personnel handicapés. Les membres du personnel sont encouragés à faire part de leurs besoins en matière d'adaptation à leur gestionnaire ou au service des ressources humaines. Le gestionnaire s'engagera dans un processus interactif avec les membres du personnel, avec le soutien du département des ressources humaines si nécessaire, afin de déterminer les adaptations appropriées, en tenant compte des besoins uniques de l'employé.

Sur demande, des informations concernant les formats accessibles et les supports de communication disponibles seront également incluses dans les plans d'adaptation individuels.

De plus, les plans incluront des informations individualisées sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail (si nécessaire) et identifieront toute autre adaptation à fournir.

3.9 Processus de retour au travail

La société mettra en place un processus documenté de retour au travail pour ses membres du personnel qui se sont absentés du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'adaptations liées à leur handicap pour reprendre le travail.

Le processus de retour au travail décrit les mesures que la société prendra pour faciliter le retour au travail et comprendra des plans d'adaptation individuels documentés dans le cadre du processus.

Cette procédure de retour au travail ne remplacera ni n'annulera aucune autre procédure de retour au travail créée par ou en vertu d'une autre loi (par exemple, la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail).

4. Modifications de la présente politique ou d'autres politiques

La société s'engage à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de la société qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée. La présente politique et les procédures qui s'y rapportent seront réexaminées si nécessaire en cas de modification de la législation.

Questions sur cette politique

Si quelqu'un a une question sur la politique ou si l'objectif d'une politique n'est pas compris, une explication doit être fournie par ou transmise aux Ressources humaines

Par courriel : accessibility@cloudmd.ca