

**FONDATION CANADIENNE DE LA RECHERCHE SUR LES SERVICES DE SANTÉ  
POLITIQUES EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE**

<b>Objet :</b> Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario	<b>Numéro de la politique :</b> GP-
<b>Catégorie :</b> Ressources humaines	<b>Approuvé :</b> 29 septembre 2011
<b>Pouvoir :</b> Présidente	<b>Dernière modification :</b> 25 janvier 2012
<b>Examineur :</b> Présidente	<b>Prochain examen :</b> 1 <sup>er</sup> janvier 2014

Préambule

Conformément au règlement numéro 4 de la Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé (FCRSS), le conseil d'administration a désigné une présidente-directrice générale (la « présidente ») qui a la responsabilité de veiller à la conduite des affaires ainsi qu'à la direction générale de la société et qui exerce le pouvoir que lui a dévolu le conseil d'administration au moment de son entrée en fonction.

En conséquence, la FCRSS a élaboré une politique pour fournir une orientation relative aux responsabilités des employés, des bénévoles et d'autres personnes qui traitent, en son nom, avec le public ou des tiers en Ontario dans le cadre de la prestation des biens et des services aux personnes handicapées conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

1. Politique

La FCRSS appuie le but de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025 et veiller, par conséquent, à ce que la LAPHO soit respectée dans le cadre des objectifs énoncés ci-dessous.

2. Objectifs

- 2.1 Donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres d'avoir accès aux biens et services de la FCRSS et leur permettre de tirer profit du même niveau de service, et ce, au même endroit et de la même manière que les autres;
- 2.2 Offrir des biens et des services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

### 3. Définition

3.1 Aux fins de la présente Loi, on entend par « handicap » :

- 3.1.1 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;
- 3.1.2 une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 3.1.3 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;
- 3.1.4 un trouble mental; ou
- 3.1.5 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*.

3.2 Aux fins de la présente Loi, « animal d'assistance » s'entend :

- 3.2.1 d'un animal qui est utilisé par une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap ou
- 3.2.2 d'un animal à l'égard duquel une personne handicapée fournit une lettre d'un médecin ou d'un infirmier/infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap, s'il n'est pas très évident que l'animal en question est un animal d'assistance.

### 4. Communication

4.1 La FCRSS est déterminée à communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap et, en conséquence, déploiera tous les efforts possibles pour le faire dans le format qui convient le mieux à leurs besoins individuels, soit par téléphone, par courriel, par courrier postal ou en personne.

## 5. Appareils fonctionnels

5.1 La FCRSS s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour qu'elles puissent obtenir ses biens et services et en profiter. Elle s'efforcera à accommoder les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels et à leur offrir des modes de service de rechange afin d'assurer un accès équitable à ses biens et services.

## 6. Personnes de soutien et utilisation d'animaux d'assistance

6.1 Des personnes handicapées dépendent de personnes de soutien pour certains services ou assistance. Elles pourront être accompagnées d'une personne de soutien dans les locaux de la FCRSS. La personne de soutien doit accepter de suivre les lignes directrices sur la confidentialité énoncées dans le Code de conduite de la FCRSS lorsqu'elle aide la personne handicapée à obtenir les biens et services requis. Si la FCRSS exige des droits d'entrée pour un événement, par exemple un séminaire, elle donnera avis à l'avance du prix payable, le cas échéant, pour la personne de soutien qui accompagne la personne handicapée.

6.2 Une personne handicapée accompagnée d'un animal d'assistance sera autorisée à entrer dans les parties des locaux de la FCRSS qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers, sauf lorsque la présence de l'animal d'assistance est exclue par la loi. Auquel cas, la FCRSS utilisera tous les autres moyens dont elle dispose pour s'assurer que la personne handicapée peut obtenir ses biens et services, les utiliser ou en tirer profit. L'animal d'assistance doit accompagner la personne en tout temps.

## 7. Avis d'interruption temporaire des services

7.1 En cas d'interruption prévue ou imprévue d'un service ou d'une installation dont les personnes handicapées se servent pour avoir accès aux biens et services de la FCRSS, cette dernière affichera, le plus rapidement possible et dans un lieu bien en vue de l'édifice en cause ou par d'autres moyens raisonnables dans les circonstances (y compris sur son site Web), un avis qui comprendra des renseignements sur la raison de l'arrêt, la durée prévue ainsi qu'une description des dispositifs ou services de rechange, s'il y a lieu.

## 8. Formation du personnel

8.1 La FCRSS veillera à ce que toutes les personnes, notamment les employés, les bénévoles et les agents, qui traitent avec le public ou des

tiers en Ontario en son nom, ainsi que toutes celles qui participent à l'élaboration et l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures sur les services à la clientèle reçoivent la formation requise par les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette formation sera terminée d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et sera ensuite dispensée dans le cadre de l'orientation de nouveaux employés ou bénévoles et également sur une base continue relativement aux modifications apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de services aux personnes handicapées.

- 8.2 La formation comprendra, sans s'y limiter, les éléments suivants :
- 8.2.1 un aperçu des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
  - 8.2.2 la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de la FCRSS;
  - 8.2.3 la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicap;
  - 8.2.4 la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont recours à un animal d'assistance ou à une personne de soutien;
  - 8.2.5 la façon d'utiliser les équipements et appareils qui se trouvent dans les locaux de la FCRSS et qui pourraient faciliter la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées;
  - 8.2.6 la procédure à suivre si une personne handicapée éprouve des difficultés à avoir accès aux biens ou services de la FCRSS.

Le service des ressources humaines veille à ce que les dossiers de formation, y compris les noms des formateurs, les titres des postes et les noms des personnes formées, ainsi que les dates de la formation, soient tenus à jour.

## 9. Processus de rétroaction

- 9.1 La FCRSS vise à fournir des services de sorte que les personnes handicapées aient toujours accès à ses biens et services. Aussi les encourage-t-elle à lui faire part de leurs commentaires sur les réussites ou les défis à cet égard à l'adresse suivante :

Fondation canadienne de la recherche sur les services de santé  
a/s de Accessibilité  
1565, avenue Carling, bureau 700  
Ottawa (Ontario) K1Z 8R1

Tél. : 613-728-2238  
Télec. : 613-728-3537  
Courriel : [accessibilite@fcrss.ca](mailto:accessibilite@fcrss.ca)  
Site Web : [www.fcrss.ca](http://www.fcrss.ca)

- 9.2 Tous les commentaires seront transmis à la vice-présidente, Services de gestion, aux fins de réponse dans les 10 jours ouvrables.
10. Documentation
- 10.1 Les documents sur l'accessibilité à la FCRSS, comme le processus de rétroaction, la politique et les rapports sur l'accessibilité, notamment, sont mis à jour sur le site Web de la FCRSS et fournis aux personnes sur demande, dans le format approprié.
11. Établissement de rapports
- 11.1 Chaque année, la vice-présidente, Services de gestion, soumettra à Accès Ontario un rapport en ligne sur la conformité aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
12. Obligations et responsabilités
- 12.1 L'équipe de la haute direction est investie des responsabilités suivantes :
- établir et mettre en oeuvre l'orientation des politiques et des programmes administratifs généraux;
  - surveiller l'application de la politique partout dans la FCRSS et en assurer l'uniformité;
  - examiner et approuver les recommandations découlant des commentaires reçus au sujet de la politique;
  - maintenir la politique et la revoir chaque année;
  - recevoir et analyser tous les commentaires sur l'accessibilité des services à la clientèle et assurer un suivi approprié auprès des auteurs des commentaires.
- 12.2 Les administrateurs sont investis des responsabilités suivantes :
- surveiller l'application uniforme de la politique et des processus connexes au sein des services ou des directions ainsi qu'avec des fournisseurs de services tiers;
  - favoriser un environnement qui reflète la raison d'être de la politique.

- 12.3 Les gestionnaires et les superviseurs sont investis des responsabilités suivantes :
- favoriser un environnement qui appuie la raison d'être de la politique;
  - se conformer à la politique et aux processus connexes.
- 12.4 L'agente des ressources humaines coordonne ou administre la formation obligatoire des employés sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, y compris le suivi de la formation dispensée.
- 12.5 La vice-présidente, Services de gestion, coordonne non seulement les évaluations des conséquences des lois en vigueur sur les services de la FCRSS ainsi que sur sa prestation de services, mais aussi la préparation de la documentation comme l'exige la législation applicable.
- 12.6 Les employés, les bénévoles et les entrepreneurs tiers doivent :
- travailler conformément à la politique et aux procédures connexes;
  - suivre, au besoin, les séances de formation et d'éducation sur des services à la clientèle accessibles.