

<b>Titre de la politique</b>	Accessibilité		
<b>Portefeuille</b>	Ressources humaines, développement organisationnel et équité		
<b>Service</b>	Ressources humaines		
<b>Approuvée par</b>	Directrice générale des ressources humaines et directrice générale		
<b>Date d'approbation</b> (aaaa/mm/jj)	2025/12/19	<b>Version :</b>	1.0
<b>Date d'entrée en vigueur</b> (aaaa/mm/jj)	2025/12/22	<b>Date du prochain examen :</b> (aaaa/mm/jj)	2028/12/22

**La présente politique provinciale a préséance sur toutes les politiques locales qui dirigent les activités énoncées dans la présente politique. Suivant les processus locaux, il faut conserver et archiver toutes les politiques locales qui ont été remplacées.**

**Là où il est encore impossible de normaliser les différentes procédures locales liées à la présente politique suivant une approche provinciale, la procédure locale tiendra compte des différences.**

## Objet

Les politiques de Santé à domicile Ontario jouent un rôle important dans la création d'une culture organisationnelle à l'échelle provinciale qui relie et inspire tous les membres de l'équipe.

D'après la présente politique, Santé à domicile Ontario entend concrétiser son engagement envers l'accessibilité en conformité avec la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*. La politique doit être lue en parallèle avec le Plan d'accessibilité pluriannuel établi par Santé à domicile Ontario en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Le personnel de l'organisme doit passer en revue la présente politique une fois par année et s'assurer de la respecter.

Dans l'éventualité où il y aurait incohérence entre la politique et les exigences de la loi applicable, ces dernières auront préséance.

## Portée

La présente politique s'applique à tous les employés, étudiants, bénévoles, membres du conseil d'administration ainsi qu'à toute autre personne qui interagit avec le public ou des tierces parties au nom de Santé à domicile Ontario.

## Politique

Santé à domicile Ontario s'est engagé à respecter les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* qui s'appliquent aux personnes handicapées, selon le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.<sup>1</sup> En effet, l'organisme intégrera les principes fondamentaux de la loi sur l'accessibilité, c'est-à-dire la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances, dans ses politiques et procédures ainsi que dans ses pratiques exemplaires et séances de formation. Santé à domicile Ontario s'est d'ailleurs établi comme objectif de veiller à ce que tous les Ontariens et Ontariennes aient accès à ses services et renseignements de la manière et au moment où ils en ont besoin.

## Définitions

Terme	Définition
<b>Plan d'accessibilité</b>	Un plan d'accessibilité pluriannuel décrit les mesures prises pour se conformer aux exigences prévues par la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> .
<b>Formats accessibles</b>	Les formats alternatifs aux formats standards qui sont accessibles pour les personnes handicapées, y compris mais sans s'y limiter le braille, le format audio ou électronique, le format en gros caractères et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées
<b><i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i></b>	La <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> , qui comprend le <i>Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées</i>

---

<sup>1</sup> Le Code protège les gens contre la discrimination et le harcèlement fondés sur un handicap dans un contexte concernant l'emploi, les services, les biens, les installations, le logement, les contrats et l'adhésion à une association commerciale ou professionnelle.

<b>Appareil fonctionnel</b>	Un appareil qui aide un utilisateur à accomplir ses tâches quotidiennes, y compris mais sans s’y limiter un fauteuil roulant, une prothèse auditive, des technologies d’adaptation informatique, un ventilateur, un ambulateur, une béquille et un appareil d’amplification du son
<b>Perfectionnement et avancement professionnels</b>	Dans le cadre de son poste actuel ou de sa mutation à un autre poste, un ou une employé.e assume des responsabilités supplémentaires, ce qui peut entraîner une promotion et une hausse de salaire, entre autres.
<b>Aides à la communication</b>	Mesures de soutien favorisant la communication entre au moins deux entités ou personnes, où des renseignements sont fournis, envoyés ou reçus, y compris mais sans s’y limiter le sous-titrage, les aides à la communication suppléante et alternative, le langage clair et simple, le langage des signes et d’autres aides qui facilitent une communication efficace
<b>Handicap</b>	<p>Dans le <u><i>Code des droits de la personne de l’Ontario</i></u> et la <u><i>Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario</i></u>, on définit le handicap de la même façon, c’est-à-dire qu’un handicap peut exister depuis la naissance ou être causé par une blessure ou une maladie. De fait, le terme « handicap » regroupe plusieurs types de maladie, y compris celles dans la liste non exhaustive ci-dessous.</p>

Parmi les handicaps physiques au sens du *Code des droits de la personne* et de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*, on compte les suivants :

- Diabète
- Épilepsie
- Traumatisme crânien
- Paralyse
- Amputation
- Incoordination motrice
- Déficience visuelle
- Déficience auditive
- Trouble de la parole

## Autres handicaps

Dans le *Code des droits de la personne* et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, on mentionne aussi d'autres types de handicap, notamment :

- déficience intellectuelle ou trouble du développement
- difficulté d'apprentissage
- 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 et l'assurance contre les accidents du travail*

### **Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées**

Le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*, pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, établit diverses normes d'accessibilité visant l'information et les communications, l'emploi, le transport, la conception des espaces publics et les services à la clientèle.

### **Site Web**

Une série de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres actifs numériques accessibles au public qui sont reconnus par un identificateur de ressource uniforme (URI)

### **Système de gestion de l'apprentissage**

Un système de gestion de l'apprentissage est une application logicielle servant à administrer, documenter, suivre, signaler, automatiser et donner des documents et séances d'éducation ainsi que des programmes de formation et de perfectionnement professionnel.

### **Aide à la mobilité**

Un appareil servant à faciliter le transport d'une personne handicapée dans une position assise

### **Appareil ou accessoire fonctionnel de mobilité**

De nombreux [appareils et accessoires fonctionnels de mobilité](#) sont définis dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, notamment une canne, un ambulateur et un appareil ou accessoire similaire.

<b>Doit</b>	L'exigence est obligatoire.
<b>Établissements de Santé à domicile Ontario</b>	Locaux de Santé à domicile Ontario qui sont désignés ouverts pour fournir des services au public
<b>Personne de soutien</b>	Selon la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> , une <a href="#">personne de soutien</a> fournit certains services à une personne handicapée en l'aidant à aller aux toilettes ou à communiquer, si elle a un trouble de la parole. Une personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un.e ami.e de la personne handicapée.
<b>Non convertible</b>	Il n'est pas techniquement possible de convertir l'information ou les communications, ou la technologie de conversion n'est pas facilement disponible pour l'information ou les communications.

## Procédure

### Plan d'accessibilité pluriannuel

En consultation avec les parties concernées, Santé à domicile Ontario a élaboré un plan d'accessibilité qui décrit ses stratégies pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et satisfaire aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le plan d'accessibilité est examiné et actualisé au moins tous les cinq ans, tandis que le rapport annuel est élaboré à la fin de chaque année, en fonction des mesures prises pour mettre en œuvre le plan d'accessibilité. Le plan d'accessibilité et les rapports annuels se trouvent sur le site Web de notre organisme, et s'il y a lieu, vous pouvez demander d'en obtenir dans un format accessible.

### Rapport sur la conformité à l'accessibilité

Outre le plan d'accessibilité pluriannuel et les rapports annuels, Santé à domicile Ontario doit tous les deux ans remplir et afficher sur son site Web un rapport sur la conformité à l'accessibilité. De fait, l'organisme entend respecter les délais fixés aux termes de la loi.

### Formation

Santé à domicile Ontario assure une formation sur l'accessibilité à l'intention de tous les employés qui est appropriée, selon leurs fonctions, lors d'une séance d'orientation ou le plus tôt possible. Au cours de la formation, on fournit des renseignements sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* qui concernent les personnes handicapées. Dans

l'éventualité où l'on apporte un changement à la politique, les employés recevront un avis de formation obligatoire. Le service des ressources humaines se charge de tenir à jour les dossiers de formation.

Tous les employés ainsi que les partenaires reçoivent une formation sur les points suivants :

- Exigences d'accessibilité énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et toutes les normes
- *Normes d'accessibilité pour l'information et les communications*
- *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
- Exigences du *Code des droits de la personne*

Une personne qui éclaire la conception des espaces organisationnels reçoit aussi une formation sur :

- *Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics*

Une personne qui assume un rôle d'embauche reçoit aussi une formation sur :

- *Normes d'accessibilité pour l'emploi*

## Approvisionnement

Santé à domicile Ontario doit respecter la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et intégrer les fonctions et critères relatifs à l'accessibilité pour obtenir et fournir des biens, des services ou des installations. S'il est impossible de suivre ces exigences, le service d'approvisionnement et de contrats organisationnels doit offrir une explication, suivant les conseils des services opérationnels. Quoiqu'il en soit, le service d'approvisionnement et de contrats organisationnels doit s'assurer que tous les fournisseurs sélectionnés savent que dans la mesure du possible, ils doivent fournir des biens et services accessibles au nom de Santé à domicile Ontario.

## Information et communications

### Formats accessibles et aides à la communication

Santé à domicile Ontario s'emploie à fournir tous les documents de communications dans un format qui tient compte des besoins d'une personne handicapée. De fait, il entend répondre ou prendre des dispositions pour répondre rapidement et sans frais supplémentaires aux demandes de formats accessibles et d'aides à la communication, sauf s'il n'est pas pratique ou possible de le faire. Les instructions pour soumettre ce type de demande se trouvent sur son site Web.

Santé à domicile Ontario consulte l'auteur de la demande, le cas échéant, pour déterminer le format accessible ou l'aide à la communication qui serait le plus approprié. Si l'on détermine qu'il est impossible de rendre l'information ou les communications demandées accessibles, l'auteur de la demande recevra (a) une explication des raisons de cette impossibilité et (b) un résumé de l'information ou des communications non convertibles dans un format qui lui est accessible.

### Processus de rétroaction

Santé à domicile Ontario s'est engagé à un processus pour recevoir et traiter la rétroaction concernant les biens et services rendus aux personnes handicapées. Quiconque peut soumettre une rétroaction par téléphone (ou ATS), par écrit, par courriel ou un autre moyen technologique. Vous trouverez de plus amples détails sur le [site Web de Santé à domicile Ontario](#)

### Site Web

Pour améliorer l'accessibilité aux produits de communication et aux ressources, le site Web de Santé à domicile Ontario, c'est-à-dire tous les renseignements et documents qui y sont diffusés ainsi que ses applications Web, qu'ils soient contrôlés directement ou par l'entremise d'une relation contractuelle, doivent être conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 du World Wide Web Consortium.

### Emploi

#### Recrutement pour les personnes handicapées

Les candidats handicapés peuvent demander des mesures d'adaptation à chaque étape du processus de recrutement de Santé à domicile Ontario. En effet, dans la publication des offres d'emploi et le processus de soumission d'une demande d'emploi, des mesures d'adaptation sont offertes à ses éventuels candidats.

#### Processus d'évaluation ou de sélection

Les candidats sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection dans le cadre d'une demande d'emploi à Santé à domicile Ontario peuvent demander à bénéficier de mesures d'adaptation, de matériel ou de processus adaptés en remplissant le formulaire de demande d'adaptation qu'ils ont reçu du service des ressources humaines. Tous ceux qui ont acquis les compétences et les qualifications exigées pour réaliser les fonctions essentielles du poste dans les heures fixées, même ceux qui ont exprimé un besoin de mesures d'adaptation, seront considérés sur le même plan d'égalité.

Lors du processus d'évaluation ou de sélection, un ou une responsable des ressources humaines de chaque région doit tenir compte des besoins des candidats en matière d'accessibilité afin de mettre à leur disposition des mesures d'adaptation appropriées, qui tiennent compte de leur handicap.

#### Avis aux candidats retenus

Santé à domicile Ontario manifeste son engagement à offrir des mesures d'adaptation aux employés ayant un handicap dans sa lettre d'offre d'emploi. Les candidats retenus doivent aussi examiner les politiques, procédures et règles qui leur sont présentées par le service des ressources humaines.

#### Renseignements sur les mesures de soutien offertes aux employés

Santé à domicile Ontario entend informer ses employés de ses politiques et de toute mise à jour que l'on y a apportée afin de soutenir les employés ayant un handicap, y compris celles relatives aux

mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins des employés en matière d'accessibilité. Ces renseignements sont fournis aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction.

### Services accessibles et communication accessible

À la demande d'un ou d'une employé.e ayant un handicap, Santé à domicile Ontario lui fournira ou lui fera fournir les formats accessibles et les aides à la communication dont il ou elle a besoin pour travailler, en conformité avec les principes fondamentaux suivants :

- dignité et autonomie
- services intégrés
- égalité des chances
- approches personnalisées en matière d'accessibilité

En communiquant avec une personne ayant un handicap, l'organisme tient compte des façons dont elle exprime, reçoit et traite l'information sans émettre d'hypothèse au sujet d'un handicap particulier.

Santé à domicile Ontario s'est engagé à assurer l'accessibilité des services et des communications aux personnes handicapées ainsi qu'à établir des mesures pour demander un format accessible plus approprié.

### Gestion du rendement et perfectionnement professionnel

Santé à domicile Ontario entend tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individuel dans le cadre de la gestion du rendement ainsi que des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels.

### Intervention en cas d'urgence

#### Accessibilité aux renseignements en cas d'urgence

Les procédures d'urgence, les plans d'urgence et les renseignements de sécurité publique sont disponibles dans un éventail de formats accessibles, c'est-à-dire en gros caractères, braille, format numérique, par description audio ou par interprétation en langue des signes.

**Assistance pour les personnes handicapées :** L'organisme entend élaborer et tenir à jour des plans d'évacuation à l'intention des employés et des visiteurs qui indiquent avoir besoin d'assistance en raison d'un handicap. De fait, certains employés auront comme tâche de venir en aide à des personnes ayant des limitations de mobilité ou d'autres besoins particuliers comme une déficience auditive ou visuelle. Il faut remplir un formulaire pour indiquer et consigner les besoins d'assistance ou de mesures d'adaptation d'un employé ou d'un visiteur en cas d'urgence.



Ceux et celles qui ont besoin d'aide, selon les limitations de capacités et les obstacles dans le milieu de travail, peuvent convenir à l'avance de rencontrer, en cas d'urgence, un préposé du service de gestion des urgences dans une zone d'attente sécurisée.

Une personne sera nommée et un processus sera établi dans chaque région pour répondre aux besoins des employés et visiteurs qui ont besoin d'assistance.

### Intervention d'urgence sur le lieu de travail

Des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail sont mis à la disposition des employés de Santé à domicile Ontario. Dès que possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation chez un employé en raison d'un handicap, l'organisme lui communique les renseignements.

### Mesures d'adaptation et retour au bureau

Santé à domicile Ontario crée un milieu de travail inclusif pour les personnes en situation de handicap, reconnaissant qu'il s'agit d'un droit fondamental et intégral à l'égalité de traitement. De fait, il entend administrer chaque plan d'adaptation et de retour au bureau en tenant compte des circonstances et des besoins particuliers. Même si l'employé.e doit aussi assumer des responsabilités liées aux mesures d'adaptation et au retour au bureau, l'employeur doit répondre aux demandes de mesures d'adaptation de manière efficace et en temps opportun afin de permettre à la personne ayant des besoins médicaux ou un handicap de participer à tous les aspects de son emploi.

Voici les critères à remplir :

- Le plan d'adaptation lié à des besoins médicaux ou à un handicap et le plan de retour au bureau favorisent une approche de collaboration avec l'employé.e qui demande de participer à l'élaboration de tels plans. Il ou elle peut d'ailleurs demander à son agent de négociation d'y participer également.
- Le plan d'adaptation lié à des besoins médicaux ou à un handicap et le plan de retour au bureau sont documentés et font l'objet de révisions régulières. Chaque plan tient compte des besoins en matière d'accessibilité d'un ou d'une employé.e ayant un handicap.
- On peut refuser de fournir le plan d'adaptation lié à des besoins médicaux ou à un handicap et le plan de retour au bureau dans l'éventualité où :
  - les renseignements sont insuffisants ou manquent de clarté. Santé à domicile Ontario ou son agent s'est engagé à examiner tous les documents soumis en vue de déterminer s'il est possible de mieux préciser la demande
  - une règle, une norme ou une pratique contraignant l'un ou l'autre plan s'appuie sur une véritable exigence professionnelle ou un autre motif justifiable
  - l'un ou l'autre plan peut entraîner des coûts excessifs et créer de nouveaux besoins en matière de santé et de sécurité
- En cas de refus de fournir le plan d'adaptation et le plan de retour au bureau, il faut le communiquer par écrit à l'employé.e qui a soumis la demande.

Un ou une employé.e qui demande un plan d'adaptation lié à des besoins médicaux ou à un handicap et un plan de retour au bureau n'est pas tenu.e de divulguer des renseignements confidentiels, liés à sa vie privée. Il ou elle ne doit présenter que les renseignements concernant ses limitations et les mesures d'adaptation qu'elles justifient.

Santé à domicile Ontario veille au respect de la dignité des employés et au maintien de leur vie privée.

En effet, l'organisme ne doit fournir aux autres parties concernées que les renseignements nécessaires sur le handicap, ceux qui s'appliquent au besoin de mesures d'adaptation, pour aider un ou une employé.e bénéficiant de mesures d'adaptation à travailler de manière efficace et sécuritaire. Si les mesures d'adaptation incluent des modifications aux fonctions, rôles et responsabilités de l'employé.e, il faut déterminer à l'avance quels renseignements seront divulgués.

- Les renseignements mentionnés ci-dessus sont fournis conformément aux conventions collectives, politiques et procédures applicables.

## Conception des espaces publics

En tant que locataire, Santé à domicile Ontario respecte ses conventions de location, outre la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code du bâtiment de l'Ontario*. De fait, l'organisme répond aux exigences en matière d'accessibilité dans tout projet de rénovation ou d'acquisition, c'est-à-dire pour les voies de déplacement extérieures, le stationnement accessible, l'obtention de services et l'entretien.

## Services à la clientèle

### Animaux d'assistance

Santé à domicile Ontario permet aux personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance d'accéder à ses emplacements publics et à ceux de ses tiers. Cette politique ne s'applique pas si un animal d'assistance en est exclu par une autre loi. Dans un tel cas, Santé à domicile Ontario prend d'autres mesures raisonnables pour fournir les services dont a besoin le ou la patient.e.

Parmi les autres mesures raisonnables à envisager, on peut inclure mais sans s'y limiter :

- permettre de maintenir l'animal d'assistance dans un lieu sécurisé, aux termes de la loi
- offrir les services particuliers dans un autre emplacement où l'animal est admis

S'il faut maintenir l'animal d'assistance dans un lieu sécurisé, Santé à domicile Ontario doit fournir une assistance appropriée à la personne handicapée pendant qu'elle est séparée de son animal.

- Les employés de Santé à domicile Ontario ont le droit de déterminer si un animal est considéré comme un animal d'assistance, suivant la définition établie. S'il n'est pas évident pour une personne raisonnable qu'il s'agit d'un animal d'assistance ou si l'animal n'est pas un chien-guide, l'employeur peut demander une lettre d'un membre d'une profession de la santé réglementée ou un certificat attestant que l'animal a été dressé pour servir de guide.

- Dans sa lettre, le professionnel de la santé réglementé doit confirmer que l'animal est nécessaire en décrivant les limitations de la personne handicapée qui justifient ce type de soutien. Le certificat d'animal d'assistance doit confirmer que l'animal a reçu la formation exigée pour pallier un handicap.
- Si un animal d'assistance doit accompagner une personne régulièrement sur les lieux de Santé à domicile Ontario, il peut être nécessaire de présenter des preuves de vaccination et d'autres renseignements pertinents, le cas échéant.

Remarque : Les animaux de soutien émotionnel ne sont pas couverts par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

### Personnes de soutien

Une personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se présente sur les lieux de Santé à domicile Ontario. De fait, il faut veiller à ce qu'elle ne soit aucunement empêchée d'avoir accès à la personne de soutien.

Santé à domicile Ontario peut, suivant un avis raisonnable et un échange avec la personne handicapée, exiger que cette dernière soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux de l'organisme, mais uniquement si la présence d'une telle personne est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée elle-même ou d'autres personnes qui s'y trouvent. En cas de doute, il faut communiquer avec le service des ressources humaines ou le service de santé et sécurité au travail.

Dans certains cas, la personne de soutien est présente lorsqu'il faut divulguer des renseignements personnels ou confidentiels sur une personne handicapée. Avant de divulguer les renseignements, l'employé.e de Santé à domicile Ontario doit d'abord demander à la personne handicapée de consentir à la divulgation de ses renseignements.

Si une personne de soutien est exposée aux renseignements d'un ou d'une patient.e pendant qu'elle joue son rôle de soutien, il faut communiquer avec l'agent de protection de la vie privée concerné.

### Appareils ou accessoires fonctionnels

Dans les lieux de Santé à domicile Ontario, il est permis d'utiliser des appareils fonctionnels, y compris mais sans s'y limiter :

- aides à la mobilité et appareils ou accessoires fonctionnels tels qu'un fauteuil roulant manuel ou électrique, une canne, une marchette ou un appareil de positionnement permettant de se tenir debout au bureau
- appareils auditifs tels qu'un système FM employant la technologie de modulation de fréquence, un processeur vocal de remplacement pour implant cochléaire ou un téléimprimeur
- aides visuelles comme des lunettes, une loupe et d'autres aides optiques, un lecteur audio, une machine braille, un système de lecture ou d'écriture ou une canne blanche facilitant l'orientation et la mobilité

- prothèses
- appareils médicaux comme une pompe à insuline ou un respirateur

### Formation

Tous les employés reçoivent une formation sur la façon de fournir des services à la clientèle aux personnes handicapées, suivant les exigences figurant dans le Règlement de l'Ontario 191/11 : *Normes d'accessibilité intégrées pour les services à la clientèle*, comme il est indiqué ailleurs dans la présente politique.

### Avis de perturbation temporaire

Si un établissement ou un service est temporairement indisponible, Santé à domicile Ontario doit émettre un avis public sur son site Web ou dans un endroit bien en vue aux établissements affectés. Un tel avis public peut faire état de rénovations ou de réparations sur les lieux comme l'entretien d'un ascenseur ou d'une salle de toilettes accessible. Il faut inclure dans l'avis les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

En cas de perturbation de service qui dépasse 24 heures, Santé à domicile Ontario doit émettre un avis public sur son site Web. S'il y a perturbation d'un système, d'une commodité ou d'une installation qu'une personne handicapée doit utiliser pour accéder à nos établissements, un ascenseur, un escalier mécanique, une rampe ou une salle de toilettes accessible, par exemple, l'organisme s'engage aussi à afficher un avis de perturbation dans un endroit bien en vue sur les lieux des établissements affectés.

Si possible, en cas de perturbation envisagée, Santé à domicile Ontario doit donner un préavis raisonnable aux employés dans les établissements affectés. En cas de perturbation inattendue, par contre, l'organisme doit émettre un avis dès que possible après avoir pris connaissance de la perturbation.

### Rétroaction

Santé à domicile Ontario s'est engagé à faciliter la rétroaction sur l'accessibilité de ses services.

N'importe qui peut soumettre des commentaires au sujet des services rendus aux personnes handicapées par Santé à domicile Ontario, à savoir un modèle de soins ou si elles ont accès au processus de rétroaction. On peut les envoyer par téléphone (ou téléimprimeur), par courriel, par la poste ou en personne, comme il est indiqué ici : <https://ontariosanteadomicile.ca/accessibilite-pour-les-personnes-handicapees-de-lontario/>. Si les méthodes de communication proposées ne sont pas convenables, on peut demander d'employer une autre méthode pour soumettre une rétroaction.

Une fois que l'on a reçu et examiné une demande ou une plainte, on consulte les services concernés, s'il y a lieu, puis on rédige et envoie une réponse, selon le cas.

### Format de documentation

Santé à domicile Ontario remet à une personne ayant soumis la demande un document dans un format accessible ou une aide à la communication en temps opportun, sans aucuns frais. Il doit, en effet, communiquer avec cette personne pour déterminer quel format accessible ou aide à la communication est le plus approprié.

RESPONSABLE	MESURES À PRENDRE
<b>Directeur général ou directrice générale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approuver la présente Politique sur l'accessibilité</li><li>• Renforcer la mise en œuvre de la présente politique</li></ul>
<b>Directeur général ou directrice générale des ressources humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Approuver la présente Politique sur l'accessibilité en consultation avec le directeur général ou la directrice générale</li><li>• Examiner la conformité avec les exigences de la présente politique</li><li>• S'assurer que la présente politique et tout document de formation connexe font l'objet d'une révision annuelle</li><li>• Appliquer les mises à jour en tenant compte de tout changement apporté à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>, s'il y a lieu</li></ul>
<b>Équipe de la haute direction</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appuyer la présente Politique sur l'accessibilité</li><li>• Mettre en œuvre les procédures décrites dans la présente politique pour les services concernés afin de respecter la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i></li><li>• Approuver des rapports d'accessibilité, selon le besoin</li></ul>
<b>Gestionnaires</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Suivre et respecter la présente Politique sur l'accessibilité</li><li>• Accroître la sensibilisation à la présente politique afin d'en faciliter la compréhension</li><li>• Organiser des plans d'adaptation en milieu de travail, y compris des plans de contingence, et y participer</li></ul>
<b>Ressources humaines et Santé et sécurité au travail</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Appuyer la coordination des activités et la mise à jour de la présente politique de manière à respecter la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et le <i>Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées</i></li><li>• Diriger l'examen annuel de la présente politique ainsi que le plan pluriannuel en collaboration avec les responsables des portefeuilles</li></ul>

RESPONSABLE	MESURES À PRENDRE
	<ul style="list-style-type: none"><li>Diriger le comité consultatif sur l'accessibilité</li></ul>
Employés	<ul style="list-style-type: none"><li>Examiner et comprendre l'intention de la présente Politique sur l'accessibilité</li><li>Respecter les dispositions de la présente politique</li><li>Suivre la formation exigée</li></ul>

## Références, documents connexes et ressources externes

[\*Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario\*](#)

[\*Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées\*](#)

## Procédures, formulaires et modèles connexes

Type de document	Nom du document
Formulaire	Formulaire de demande de mesures d'adaptation d'un candidat ou d'une candidate
Formulaire	Formulaire de demande d'assistance d'un.e employé.e ou d'un visiteur ou d'une visiteuse en cas d'urgence ou d'évacuation

## Autres politiques connexes

Nom de la politique

## Dossier de contrôle du document

### Historique des versions

Version : Numéro de version	Date d'approbation (aaaa-mm-jj)	Description
1.0	2025/12/19	Lancement de la politique initiale

