

---

## Accessibilité et adaptation

N° de document : 325  
Responsabilité : Services aux membres et des finances  
Autorisée par : La chef de la direction  
Date d'autorisation : Janvier 2023

---

### Objectif de la politique :

La SCSLM s'engage à fournir un environnement sans obstacles à l'ensemble des intervenants, y compris les membres, les bénévoles, le personnel, les candidats à la recherche d'un emploi, les fournisseurs et toute personne qui entre dans l'établissement, travaille au sein de l'organisation, accède aux renseignements fournis par l'organisation ou consomme des biens et services de l'organisation.

La SCSLM s'efforcera de briser les barrières qui limitent ou empêchent les personnes handicapées d'obtenir un emploi, de recevoir des biens et services, d'accéder au cadre bâti, ainsi qu'aux renseignements et aux communications, par l'entremise de la mise en œuvre des normes d'accessibilité.

La SCSLM fera tout son possible pour fournir ses produits, services et opportunités d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. La SCSLM donne aux personnes handicapées la même occasion d'accéder à ses services et à ses opportunités au même endroit et de la même manière que toute autre personne.

Il faut noter que la présente politique pourrait être révisée quand d'autres normes sont présentées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

### Définitions :

**Formats accessibles** : comprennent, entre autres, des textes en gros caractères, l'enregistrement audio, des formats électroniques, le braille, et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

**Appareil fonctionnel** : une aide technique, un appareil de communication ou un autre instrument servant à maintenir ou à améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées.

**Obstacle** : toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, y compris des obstacles physiques, architecturaux, au niveau de l'information ou des communications, comportementaux, technologiques, une politique ou une pratique.

**Supports de communication** : sous-titrage, supports de communication alternative et améliorée, langage clair, langue des signes et autres supports qui facilitent la communication efficace.

**Préparation à la conversion** : un format électronique ou numérique qui facilite la conversion en un format acceptable.

**Handicap** :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, sans restreindre la portée générale de ce qui précède, comprend 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;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c) 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;
- d) un trouble mental, une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance.

Animal d'assistance : un animal d'assistance est un animal qui offre du soutien à une personne handicapée et qui peut être facilement identifié en tant qu'animal utilisé pour des raisons liées à l'incapacité de la personne grâce à des indicateurs visuels, tels que la veste ou le harnais qu'il porte; ou la personne fournit des documents d'une professionnelle ou d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son incapacité.

Personne de soutien : une autre personne qui accompagne un individu handicapé afin d'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels, aux besoins médicaux ou à l'accès à des biens et services.

## **Accessibilité aux bâtiments**

La SCSLM fera en sorte que le cadre bâti, y compris l'intérieur et l'extérieur du bâtiment, soit conçu pour faciliter l'accès sans obstacles aux produits et services par les clients, les bénévoles et le personnel. Si des zones du cadre bâti ne sont pas accessibles par certains individus ayant un handicap, l'organisation collaborera avec la personne en question pour fournir un autre moyen d'accès.

Le bâtiment de la SCSLM à 33 Wellington Street North est accessible uniquement sur rendez-vous, sans égard au niveau de capacité de la personne qui s'y présente.

## **Service à la clientèle**

### Accès aux biens et services

La SCSLM vise à fournir un accès sans obstacles aux biens et services de la compagnie au profit de tous les clients. Si un obstacle ne peut pas être éliminé, on fournira d'autres moyens d'accéder aux biens ou services dans la mesure du possible.

### Appareils fonctionnels

Nous nous engageons à rendre service aux personnes handicapées qui se fient à des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services. La SCSLM s'assurera que son personnel est formé et au courant des divers appareils fonctionnels utilisés par sa clientèle pour accéder à ses produits ou services.

Les personnes handicapées sont responsables de faire fonctionner leurs appareils fonctionnels de façon sécuritaire et contrôlée. Il incombe aux membres du personnel chargés de la surveillance d'une personne handicapée de veiller à sa santé et à sa sécurité conformément à notre politique et à nos procédures en matière de santé et sécurité alors que cette personne se trouve sur notre propriété, et de procéder à des mesures d'adaptation si possible.

Nous nous assurerons également que le personnel est au courant des modes d'emploi des appareils fonctionnels suivants qui sont offerts aux clients dans nos locaux : ascenseur, toilettes accessibles et porte d'entrée.

#### Personnes de soutien et animaux d'assistance

Si une cliente handicapée ou un client handicapé est accompagné(e) d'une personne de soutien, la SCSLM veillera à ce que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les locaux et que la personne de soutien de la cliente ou du client ne se voie pas interdire l'accès. On permettra à une cliente handicapée ou à un client handicapé accompagné(e) d'un animal d'assistance d'accéder aux locaux ouverts au public sauf si la loi l'exclut. L'organisation renoncera aux frais d'admission pour les personnes de soutien ou, si cela n'est pas possible, avisera la personne de soutien des frais d'admission à l'avance. L'organisation s'efforcera de faire en sorte que la cliente ou le client et sa personne de soutien se situent à côté de l'autre. Dans des situations où des renseignements confidentiels pourront être discutés, on obtiendra le consentement avant de mentionner des renseignements confidentiels en présence de la personne de soutien.

#### Communication

La SCSLM s'engage à communiquer avec les personnes handicapées en tenant compte de leur incapacité. La SCSLM est responsable de former son personnel en matière d'interaction et de communication avec les personnes handicapées selon les principes de dignité, d'indépendance et d'intégration de l'égalité.

La SCSLM comprend l'importance des moyens de communication accessibles numériques et non numériques, et elle fera tout en son pouvoir pour fournir des renseignements et des modes de communication accessibles à toute personne handicapée. On offrira de tels formats et d'outils de communication sur demande, en temps opportun et sans frais supplémentaires.

#### Services téléphoniques

Nous formons notre personnel pour communiquer au téléphone dans un langage clair et simple et pour s'exprimer clairement et lentement. Si la communication téléphonique ne répond pas aux besoins ou n'est pas disponible, nous offrons la possibilité de communiquer avec la clientèle par courriel ou autrement.

#### Facturation

Nous nous engageons à émettre des factures accessibles à l'ensemble de notre clientèle et mettrons tout en œuvre pour offrir d'autres formes de factures sur demande en temps opportun.

#### Interruptions de service

On peut rencontrer des interruptions de service pour des raisons sous le contrôle ou hors du contrôle de la SCSLM ou sans qu'elle en soit au courant. Dans le cas de perturbations temporaires aux installations ou aux services auxquels les clients handicapés se fient pour accéder aux biens ou aux services, des efforts raisonnables seront déployés en vue de donner un préavis à cet égard.

Le site Web de la SCSLM, les courriels du personnel ainsi que le système téléphonique donneront un avis aux membres les informant d'une interruption planifiée ou inattendue des installations ou des services normalement utilisés par des personnes handicapées.

Cet avis comprendra :

- un avis affiché à l'entrée accessible la plus proche de l'interruption de service;
- la raison de l'interruption;
- la durée prévue;
- une description d'autres installations ou services si disponibles;
- la personne à contacter pour obtenir de l'aide;
- tout autre renseignement pertinent sur l'accès aux installations ou aux services.

Dans certaines circonstances, telle qu'une situation d'urgence ou d'interruption temporaire imprévue, un préavis peut être impossible.

#### Notifications en cas d'urgence

La SCSLM fournira des renseignements relatifs aux urgences et à la sécurité publique, des plans, des procédures, des cartes et des panneaux d'avertissement aux points d'évacuation, ainsi que d'autres informations en matière d'alerte aux situations d'urgence, dans des formats accessibles ou accompagnés de supports de communication pertinents, sur demande.

L'organisation :

- collaborera avec toute personne qui demande des renseignements et veillera à répondre à ses besoins;
- s'assurera que les informations relatives aux urgences sont visibles, lisibles et entendues par tout le monde, y compris des personnes handicapées;
- si une personne handicapée a besoin d'aide d'une personne de soutien en cas d'urgence, s'assurera qu'un membre du personnel est disponible pour agir en cette qualité.

#### Formation du personnel et des bénévoles

La SCSLM donnera une formation à tous ses employés, bénévoles et à toute personne impliquée dans l'élaboration et l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures relatives aux services aux membres. Cette formation aura lieu :

- dans la première semaine de travail des nouveaux employés de la SCSLM;
- pendant l'intégration des bénévoles;
- pendant l'orientation des projets pour les entrepreneurs et les tiers.

Le personnel et les bénévoles recevront également une formation d'appoint annuelle et des mises à jour lors de changements à ces politiques, pratiques et procédures.

La formation comprendra ce qui suit :

- les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et les exigences des normes intégrées;
- les moyens d'interaction et de communication avec des personnes ayant diverses incapacités;
- les moyens d'interaction avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui nécessitent un animal d'assistance ou une personne de soutien;
- les politiques, les pratiques et les procédures de la SCSLM en ce qui concerne les normes intégrées.

À l'achèvement du questionnaire de sensibilisation envers la LAPHO, on considérera les employés, bénévoles et autres tiers formés en matière de la présente politique.

#### Rétroaction de la clientèle

La rétroaction des clients peut mener à un service amélioré, à une clientèle plus nombreuse et à une diminution de plaintes. La SCSLM fera en sorte que cette rétroaction puisse être

fournie par des clients handicapés d'une variété de manières, soit en personne, au téléphone, par courriel, par message texte ou dans les réseaux sociaux. Des formulaires de rétroaction, ainsi que d'autres méthodes de donner des commentaires verbaux (en personne ou au téléphone) ou par écrit (à la main, livrés, sur le site Web ou par courriel), seront disponibles sur demande.

Les clients qui donnent une rétroaction formelle recevront un accusé de réception de leurs commentaires, ainsi que toute mesure qui en découle.

#### Format des documents

Quand il faut donner un exemplaire d'un document à une personne handicapée, la SCSLM, sur demande, fournira le document ou fera en sorte de le fournir, ou les renseignements qu'il contient à la personne en question dans un format accessible, ou à l'aide d'un support de communication, en temps opportun et d'une façon qui tient compte des besoins d'adaptation en fonction de l'incapacité; et à des frais qui ne dépassent pas ceux imputés à d'autres personnes. La SCSLM consultera la personne présentant la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

#### **Emploi**

La SCSLM mettra tout en œuvre pour identifier, éliminer et éviter les obstacles, en développant des procédures d'emploi inclusives en appui des personnes handicapées à l'aide de mesures d'adaptation pendant les phases de recrutement et de sélection, et tout au long du cycle de vie de l'emploi.

#### Recrutement et embauche

La SCSLM comprend qu'en améliorant l'accessibilité en milieu de travail et en assurant un processus de recrutement et de sélection accessible pour les personnes handicapées, on peut élargir la réserve de candidats qualifiés. À la demande des candidats, l'organisation fournira des mesures d'adaptation raisonnables pendant le processus de recrutement et de sélection. Lorsqu'on demande des mesures d'adaptation, l'organisation consultera la candidate ou le candidat en question pour mettre en œuvre des mesures appropriées, comme l'accès à une demande d'emploi accessible ou dans un autre format.

Le processus d'entrevue de l'organisation mettra l'accent sur l'expérience et les aptitudes, et ne fera pas de discrimination contre des candidates ou des candidats ayant une déficience et nécessitant des aménagements. La SCSLM s'engage à prendre des décisions de recrutement impartiales et fondées sur les qualifications et l'expérience antérieure. Les candidats performants seront informés des politiques et des services d'appui relativement aux mesures d'adaptation, une fois que le processus de recrutement sera terminé.

#### Formation et développement

La SCSLM tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés ainsi que des plans d'adaptation individuels en suivant des pratiques de gestion du rendement, de développement professionnel, de progression de carrière et de redéploiement.

#### Communication

La SCSLM fournira des formats accessibles et des supports de communication, ou fera en sorte qu'ils soient fournis, aux membres du personnel sur demande. L'organisation consultera l'employé(e) en question pour déterminer l'obstacle particulier et la meilleure façon d'offrir du soutien. De tels formats accessibles et supports de communication sont

prêts à la conversion et seront fournis aux employés en temps opportun et sans frais supplémentaires.

En communiquant avec un employé nécessitant des mesures d'adaptation ou de l'aide en raison de sa déficience, ou en lui fournissant des renseignements, l'organisation s'assurera que toute communication se fera en tenant compte de son handicap. Lorsqu'un appareil fonctionnel est utilisé, l'organisation répondra de façon raisonnable à ces besoins d'adaptation.

### Renseignements en milieu de travail

Les employés handicapés peuvent faire une demande auprès de leur superviseur ou des ressources humaines concernant l'accès aux renseignements en milieu de travail en formats alternatifs accessibles. Les informations nécessaires pour l'accomplissement de leurs tâches (descriptions d'emploi et manuels) ainsi que des renseignements d'ordre général disponibles à tous les employés en milieu de travail (informations sur l'intranet de l'organisation, bulletins sur les politiques, et renseignements sur la santé et la sécurité) seront mis à la disposition sur demande dans un format répondant aux besoins de l'employé.

### Intervention d'urgence

La SCSLM a mis en œuvre un plan d'évacuation. Au besoin, ou sur demande, la SCSLM créera des plans d'intervention d'urgence en milieu de travail personnalisés à l'intention des employés handicapés. Le plan d'intervention d'urgence tiendra compte des difficultés particulières que présentent l'incapacité de la personne et la nature physique du milieu de travail, et sera élaboré en consultation avec l'employé. Si un(e) employé(e) handicapé(e) a besoin d'aide d'une personne de soutien en cas d'urgence, l'organisation désignera un collègue pour agir en cette qualité.

On passera en revue un plan d'intervention d'urgence personnalisé dans les situations suivantes :

- le membre du personnel se déplace dans un autre endroit physique de l'organisation;
- on examine les plans ou les besoins d'adaptation de l'employé(e) en question;
- l'organisation révisé ses politiques générales en matière d'intervention d'urgence.

### Mesures d'adaptation

Il est nécessaire que tous les employeurs dans chaque territoire juridique au Canada fournissent des mesures d'adaptation qui assurent le respect, la dignité, des mesures personnalisées, l'intégration, la participation et des conceptions sans obstacles. La SCSLM offrira des mesures d'adaptation personnalisées pour appuyer les besoins de son personnel handicapé. On élaborera des plans d'adaptation sur mesure pour permettre aux employés de contribuer et de participer de façon optimale aux activités professionnelles. On adoptera une approche consultative en appliquant les mesures d'adaptation, ce qui constitue une obligation partagée entre l'organisation, le personnel, et tout(e) professionnel(le) de la santé nécessaire pour aider l'employé(e) tout au long du processus. La SCSLM offrira des mesures d'adaptation en milieu de travail jusqu'au point de subir une contrainte excessive. De plus amples renseignements se trouvent dans la Procédure d'adaptation du personnel.

### **Retour au travail**

La SCSLM a une Procédure de retour au travail, qui se trouve dans le Guide de l'employé(e). Cette procédure donne un aperçu des étapes que la SCSLM entreprend pour faciliter le

retour au travail des employés absents en raison d'une maladie ou d'une blessure. La Procédure de retour au travail décrit les façons dont les mesures d'adaptation sont fournies aux employés, lorsque cela est nécessaire, et crée un plan de retour au travail approprié qui répond aux besoins de l'employé(e) en question, la présente politique peut être utilisée avec la Procédure d'adaptation de l'employé(e) ou y faire référence.

## **Normes de transport**

La SCSLM organisera un transport accessible (sur demande), au cas où des services de transport doivent être fournis par la SCSLM. Cette dernière avisera le public et/ou le personnel lorsqu'elle organise ce transport.

## **Modifications à la présente politique ou aux autres**

Nous nous engageons à élaborer des politiques et des procédures visant à respecter et à encourager la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement à la présente politique ne sera effectué avant d'en considérer l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de la SCSLM qui omet de respecter ou d'encourager la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou éliminée.

## **Portée**

En plus des interactions avec les membres et/ou le grand public dans notre bureau ou au téléphone, la présente politique s'applique également aux interactions aux congrès et réunions.

Cette politique touche : le personnel, le conseil d'administration et les bénévoles de la SCSLM, ainsi que les fournisseurs contractuels et les tiers engagés par la SCSLM.

## **Responsabilité**

- Tous les membres du personnel et les bénévoles : participer à la formation, s'engager à fournir un excellent service à la clientèle, y compris aux personnes handicapées, faire des recommandations visant à améliorer l'accessibilité, respecter la présente politique dans son intégrité
- Tous les superviseurs : participer à la formation, assurer que le personnel dispose des outils, des ressources et des renseignements nécessaires
- RH : mener des sessions de formation pour tous les employés et superviseurs, apporter des mises à jour à la politique, au besoin

## **Politiques et procédures connexes :**

RH – Recrutement – Politique

RH – Recrutement - Procédure

RH – Évacuation – Procédure

RH – Mesures d'adaptation – Procédure

CEXM-048-PL CERT – Exam Accommodations – Policy (*en anglais seulement*)

CEXM-048-PR CERT – Exam Accommodations – Procedure (*en anglais seulement*)

**Documents connexes :**

CSMLS Accessibility for Ontarians Policy - Training Document (*en anglais seulement*)

CEXM-049-C1 Exam Accommodations Policy Information

CEXM-049-C1f Informations sur la politique d'aménagements pour l'examen

CEXM-097-F1 Exam Accommodation Request

CEXM-097-F1f Demande d'aménagements pour l'examen

CEXM-097-F2 Medical Verification – Exam Accommodation

CEXM-097-F2f Formulaire de vérification médicale : Demande d'aménagements pour l'examen

CEXM-097-F3 Exam Accommodation Request Evaluation Form (*en anglais seulement*)