



## **Énoncé de politique de Medisys sur les services à la clientèle en vertu de la LAPHO : Offrir des biens et des services aux personnes handicapées**

### **1. Objectif et portée**

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une législation provinciale dont l'objectif est d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer des normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les structures et les locaux, au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2025.

Le Règlement de l'Ontario 429/07 intitulé « Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle » est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2008. Ce règlement établit des normes d'accessibilité spécifiques aux services à la clientèle pour les organismes du secteur public et pour les autres personnes ou organisations qui fournissent des biens et des services au public ou à d'autres tiers. Cette politique est conforme aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, et aborde les éléments suivants :

- La prestation de biens et de services aux personnes handicapées
- L'utilisation d'appareils fonctionnels par des personnes handicapées
- Le recours à des animaux d'assistance par des personnes handicapées
- Le recours à des personnes de confiance par des personnes handicapées
- L'avis de perturbation temporaire des services et les installations
- La formation du personnel
- Les commentaires des clients en ce qui a trait à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées
- L'avis de disponibilité et le format des documents et des réunions

### **Application**

Cette politique s'applique à toutes les personnes qui, au nom de Medisys, traitent avec le public ou d'autres tiers. Cela comprend nos employés, nos médecins et nos professionnels de la santé.

### **2. Énoncé de politique**

La politique de Medisys stipule que ses environnements de travail seront exempts de discrimination et de harcèlement, tel qu'interdit par le Code des droits de la personne de l'Ontario (1962) et la Loi sur l'accessibilité pour les Ontariens (1995) (LAPHO).

La politique de Medisys stipule que chaque employé, médecin et client a droit à un traitement équitable en ce qui a trait à l'emploi, aux services, aux biens, aux installations et à l'adhésion aux associations professionnelles sans discrimination, conformément aux dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario (1962). Medisys s'engage à fournir des services accessibles à ses clients. Les biens et les services seront fournis d'une façon qui est fondée sur les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour tous ses clients. La prestation de biens et de services à des personnes handicapées sera intégrée chaque fois que cela est possible.

Les personnes handicapées profiteront des mêmes services, au même endroit et de la même façon que les autres clients.

### **3. Définitions** (tirées de la Loi sur l'accessibilité pour les Ontariens, 2005)

**Handicap** : S'entend de ce qui suit,

- a) 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;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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;
- e) 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.

On entend par **accessible** la possibilité d'y entrer ou de s'y rendre; la facilité d'accès; la capacité d'être influencé, la disponibilité; la capacité d'être compris et apprécié.

On entend par **appareil fonctionnel** un appareil utilisé pour aider les personnes handicapées à réaliser des activités ou à accéder aux services de personnes ou d'organisations faisant partie de la Norme de service à la clientèle.

On entend par **dignité** le fait de respecter et de traiter chaque personne, y compris les personnes handicapées, comme une personne qui mérite de recevoir un service efficace et complet comme tout autre client.

On entend par **autonomie** la liberté par rapport au contrôle ou à l'influence des autres, la liberté de faire ses propres choix.

On entend par **chien-guide** un chien ayant reçu un entraînement de guide pour une personne aveugle, et possédant les qualifications prescrites par la réglementation.

On entend par **biens et services** les biens et les services fournis par Medisys.

On entend par **animal d'assistance** des animaux qui sont utilisés comme animaux d'assistance pour une personne handicapée :

- s'il est aisément apparent que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

On entend par **Personne de confiance** un individu embauché ou choisi par une personne handicapée pour lui fournir des services ou une assistance pour la communication, la mobilité, les soins personnels, les besoins médicaux ou pour l'accès aux biens et services.

### **4. Prestation de biens et de services aux personnes handicapées**

Medisys s'engage à l'excellence pour servir tous les clients, y compris les personnes handicapées, et s'acquittera de ses fonctions et de ses responsabilités pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures sont compatibles avec les principes suivants :

- a) Les biens et les services de Medisys sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées;
- b) La prestation des biens et des services de Medisys aux personnes handicapées est intégrée à celle des biens et des services offerts aux personnes qui n'ont aucun handicap, à moins que des mesures de rechange soient nécessaires pour permettre à une personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser des biens ou des services de Medisys;
- c) Les personnes handicapées ont une chance égale à celle des autres personnes d'utiliser les biens et les services de Medisys, et
- d) Pour assurer le meilleur service à la clientèle possible, Medisys encourage la communication ouverte et bilatérale et s'attend à ce que les personnes handicapées expriment leur besoin pour un accommodement ou une aide si la façon dont ce besoin peut être satisfait n'est pas aisément apparente.

#### **4.1 Communication**

Medisys s'engage à communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. À cet égard,

- a) Les employés de Medisys recevront une formation sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées; cette formation est guidée par les principes de dignité, d'autonomie et d'égalité;
- b) Les clients handicapés se verront proposer d'autres formes de communication qui répondront à leurs besoins le plus rapidement possible;
- c) Les documents seront fournis aux clients dans un format différent qui répond aux besoins du client dans un délai raisonnable, et
- d) Si la communication au téléphone ne convient pas aux besoins du client, d'autres formes de communication seront offertes, tel que requis.

#### **4.2 Recours aux animaux d'assistance, aux appareils fonctionnels et aux personnes de confiance**

Medisys veillera à ce que l'accès aux biens et services et leur accès ne soient pas compromis pour les personnes handicapées qui ont besoin d'appareils fonctionnels, ou qui sont accompagnées par un animal d'assistance, un chien-guide ou une personne de confiance.

##### **4.2.1 Animaux d'assistance**

Les animaux d'assistance comme (mais sans s'y limiter) des chiens-guides, des chiens pour personnes malentendantes, des chiens dépisteurs d'épilepsie, et d'autres animaux d'assistance certifiés auront l'autorisation d'entrer dans les bureaux et les salles d'examen de Medisys.

La présence d'animaux d'assistance n'est pas autorisée :

- Dans les endroits où on prépare des aliments ou à tout autre endroit interdit par la loi.

Dans un rare cas où un animal d'assistance se verrait refuser l'accès à un bureau ou à une salle d'examen, d'autres accommodements pourraient être fournis, comme :

- Une autre forme de rencontre, p. ex. une téléconférence là où la technologie le permet;

- La prestation du bien ou du service à un autre moment ou à un autre endroit;
- D'autres mesures d'assistance disponibles pour offrir un bien ou un service afin d'assurer un résultat égal.

#### **4.2.2 Appareils fonctionnels**

Les personnes handicapées pourront obtenir ou utiliser les biens ou les services par le recours à leurs propres appareils fonctionnels. Il pourrait y avoir des exceptions dans des situations où une clinique aurait déterminé que l'appareil fonctionnel pourrait représenter un risque pour la santé et la sécurité d'une personne handicapée ou pour la santé et la sécurité d'autres personnes présentes sur les lieux. Dans ces situations, si une personne handicapée ne peut accéder aux biens ou aux services, Medisys s'adaptera au client en offrant une solution de rechange lorsque cela est possible.

Précisions que c'est la personne handicapée qui a la responsabilité de s'assurer que son appareil fonctionnel marche de façon sécuritaire et contrôlée en tout temps.

#### **4.2.3 Personnes de confiance**

Medisys s'engage à accueillir les clients handicapés qui sont accompagnés par une personne de confiance. Toute personne handicapée qui est accompagnée par une personne de confiance aura l'autorisation d'entrer dans les locaux de Medisys en compagnie de sa personne de confiance. Une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de confiance ne se verra en aucune circonstance refuser l'accès à sa personne de confiance lorsqu'elle est dans les locaux de Medisys.

Le client déterminera si la présence d'une personne de confiance est nécessaire; par contre, lorsqu'un employé estime qu'une personne de confiance devrait être présente pour protéger la santé et la sécurité du client ou d'autres personnes, les critères suivants doivent être utilisés en consultation avec le client :

- Lorsqu'il y a un risque important pour la santé et la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes (la simple possibilité de risque est insuffisante);
- Lorsque le risque ne peut pas être éliminé ou réduit par d'autres moyens;
- Lorsque l'évaluation du risque est fondée sur la préoccupation de la durée du risque, la nature et la gravité du danger potentiel, la probabilité qu'un danger potentiel se produise et l'imminence du danger potentiel; et
- Lorsque l'évaluation du risque est fondée sur les caractéristiques réelles de l'individu et non simplement sur des généralisations, des perceptions erronées, l'ignorance ou des craintes au sujet d'un handicap.

Les clients doivent fournir leur(s) propre(s) personne(s) de confiance. On s'attend à ce que le client informe l'employé qu'il se présentera à son rendez-vous avec une personne de confiance.

#### **4.3 Avis de perturbation temporaire des installations ou des services**

S'il devait y avoir une perturbation de service temporaire planifiée ou inattendue qui limiterait l'accès d'une personne handicapée aux installations, aux biens ou aux services de Medisys, cette dernière avisera les clients d'une telle perturbation. L'avis sera affiché à l'entrée des locaux en question et sur la page d'accueil du site web de Medisys.

L'avis inclura les renseignements suivants :

- a) L'installation ou le service sont indisponibles
- b) La durée prévue de la perturbation
- c) La raison de la perturbation
- d) Le recours à d'autres installations ou services, s'il y a lieu

## **5. Formation des employés**

Medisys offrira une formation sur les services à la clientèle en vertu de la LAPHO à tous les employés, bénévoles et autres personnes qui sont en contact avec le public ou avec d'autres tiers en leur nom, et à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures de service à la clientèle.

La formation sur les services à la clientèle en vertu de la LAPHO sera offerte à tous les employés, à temps plein, à temps partiel, temporaires et contractuels. Cette formation sera offerte comme une condition d'emploi à tous les nouveaux employés et de façon permanente pour les employés afin de s'assurer que tous les employés se tiennent au courant de tout changement aux politiques ou aux procédures en ce qui a trait aux normes de service à la clientèle en vertu de la Norme de services à la clientèle pour la LAPHO. La formation est dispensée par le service des Ressources humaines.

La formation est offerte dans les formats accessibles et dans divers formats, notamment, mais sans s'y limiter, la formation en classe, les modules de formation en ligne et d'autres formats, au besoin.

La formation comprendra ce qui suit :

- Les buts de la Loi de 2005 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 des personnes atteintes de divers types de handicap
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans nos locaux pour aider une personne handicapée à obtenir ou à utiliser nos biens et nos services
- Quoi faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès à des biens et à des services chez Medisys dans quel que domaine ou secteur que ce soit
- Les politiques, les pratiques et les procédures actuellement en vigueur relativement à la norme de services à la clientèle

## **6. Processus de rétroaction**

L'objectif premier de Medisys est de répondre aux besoins de ses clients, tout en accordant une attention particulière aux exigences uniques de ses clients qui sont handicapés. Les commentaires sur nos services et sur la façon dont ces attentes ont été satisfaites sont toujours bienvenus et appréciés. Les commentaires sur la façon dont Medisys fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être transmis au service des ressources humaines par courriel à [hr@medisys.ca](mailto:hr@medisys.ca) ou en personne, par téléphone, ou par tout autre moyen.

Les commentaires transmis en personne, par téléphone ou par courriel doivent être soumis à l'attention de :

Service des ressources humaines  
500, rue Sherbrooke Ouest, bureau 420  
Montréal (Québec) H3A 3C6

Courriel : [hr@medisys.ca](mailto:hr@medisys.ca)

Téléphone: 1 800 499-1394, poste 3232

Les commentaires serviront à améliorer le service à la clientèle. De plus, l'auteur du commentaire recevra une réponse dans le format utilisé pour le commentaire. Le commentaire pourrait donner un aperçu des mesures jugées appropriées, le cas échéant.

## **7. Format des politiques de Medisys**

Medisys élabore et met à jour des politiques, des procédures et des pratiques de manière à respecter et à promouvoir la dignité et l'autonomie des personnes handicapées, ainsi que l'intégration et l'égalité des chances. Medisys fournira sur demande les documents de politique et de procédure dans un autre format, dans un délai raisonnable. Les autres formats comprennent l'accessibilité sur le site web de Medisys, les versions en gros caractères du document, un fichier électronique en format texte seulement qui peut ensuite être lu par un ordinateur ou des arrangements pour qu'un texte soit imprimé en Braille.

## **8. Questions au sujet de cette politique**

Pour quiconque a des questions au sujet de la politique, ou si le but de la politique n'est pas bien compris, le service des Ressources humaines de Medisys peut fournir une explication. Cette politique sera affichée dans le site web de Medisys et sera accessible à tous les employés.