

Politique : Service à la clientèle accessible

N° de version : 4

Responsable de la politique : Vice-présidente, Communications et Expérience client

Division/direction/secteur : Communications et Expérience client

Date d'entrée en vigueur : 1^{er} janvier 2012

Responsable de l'approbation : Comité exécutif

Date de la prochaine révision : Septembre 2026

Objectif

L'Ontario s'est doté de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) en vue d'assurer l'accessibilité des personnes handicapées de l'Ontario aux biens, aux services, aux installations, au logement, à l'emploi, aux bâtiments, aux constructions et aux locaux. En vertu de cette Loi, l'Ontario a adopté des normes d'accessibilité obligatoires.

La présente politique régit la façon dont l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) se conforme aux normes d'accessibilité prévues par la LAPHO. Elle présente les lignes directrices liées à la prestation de biens et de services aux personnes handicapées conformément aux Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO (Règlement de l'Ontario 191/11).

Portée

La présente politique vise l'ensemble du personnel de l'ICIS, y compris les employés contractuels, les étudiants et les consultants externes.

Définitions

Handicap s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- 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;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- 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;
- un 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*.

Animaux d'assistance

Dans la majorité des cas, les animaux d'assistance sont des chiens. Les animaux d'assistance offrent de l'aide sous diverses formes. Ils peuvent par exemple servir de guide, transporter des charges, aller chercher des objets, ouvrir les portes, sonner aux portes, activer les boutons d'ascenseur, tirer un fauteuil roulant, donner un soutien supplémentaire dans la prévention des chutes, avertir le maître qu'il fera bientôt une crise ou qu'il doit prendre un médicament, protéger le maître lors d'incidents médicaux, appeler le 911, allumer la lumière, aller chercher de l'aide et atténuer la panique et la peur. Habituellement, les animaux d'assistance portent un harnais ou une veste permettant de les identifier.

Personnes de soutien

Les personnes de soutien peuvent être des travailleurs rémunérés, des bénévoles, des membres de la famille ou des amis. Elles ne doivent pas nécessairement avoir reçu de formation ou d'attestation particulière pour apporter leur soutien. L'aide offerte par ces personnes prend de nombreuses formes, y compris l'interprétation, la représentation d'une personne handicapée, la prise de notes, la lecture, l'orientation ou la direction d'une personne handicapée, le transport et l'aide aux soins personnels et à la communication.

Appareils et accessoires fonctionnels

En éliminant des obstacles, les appareils et accessoires fonctionnels permettent aux personnes handicapées d'effectuer des activités quotidiennes, comme se déplacer, communiquer, lire ou se lever. Voici quelques exemples d'appareils et accessoires qui pourraient être utilisés : fauteuils roulants, déambulateurs, appareils d'écoute, bouteilles portatives d'oxygène, ordinateurs portatifs avec logiciel de lecture à l'écran et programmes de communication, cannes, appareils de poche et prothèses auditives.

Membres d'une profession de la santé réglementée

Les membres d'une profession de la santé réglementée proviennent des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Politique

L'ICIS vise l'excellence de la prestation de produits et services à tous les clients, y compris les personnes handicapées, de façon à respecter leur dignité et leur indépendance et à veiller à ce qu'elles puissent obtenir ses produits et services et en tirer profit.

L'ICIS assume ses fonctions et ses responsabilités en

- communiquant avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap;
- formant ses employés à l'interaction et à la communication avec les personnes ayant divers types de handicaps, ainsi qu'à l'utilisation des appareils ou dispositifs fonctionnels;
- accueillant les animaux d'assistance dans les parties de ses bureaux ouvertes au public;
- accueillant les personnes de soutien qui accompagnent les personnes handicapées;

- fournissant aux clients un avis de perturbation temporaire en cas de perturbation prévue ou non de ses installations ou des services dont les personnes handicapées se servent normalement;
- répondant aux exigences en matière de sites Web conformément aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA) reconnues à l'échelle internationale.

Lignes directrices

Animaux d'assistance

Si une personne handicapée est accompagnée d'un animal d'assistance, il faut lui permettre d'entrer avec cet animal dans les parties de nos bureaux ouvertes au public.

Dans les cas où il n'est pas possible de déterminer facilement si l'animal accompagnant la personne est un animal d'assistance, le personnel de l'ICIS pourrait demander à la personne de fournir des documents délivrés par un des membres d'une profession de la santé réglementée qui confirme que la personne a besoin d'un animal d'assistance en raison de son handicap.

Personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, celle-ci doit pouvoir l'accompagner dans nos locaux.

Avis de perturbation temporaire

L'ICIS avisera les clients en cas de perturbation prévue ou non de ses installations ou des services dont les personnes handicapées se servent normalement. L'avis sera affiché sur le site Web de l'ICIS et indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou les services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

Formation du personnel

L'ICIS offre à tous ses employés une formation sur l'accessibilité et le service à la clientèle. Cette formation est obligatoire et fait partie du programme d'orientation des nouveaux employés et étudiants. Elle permet de savoir

- en quoi consiste la LAPHO et quel en est l'objet;
- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- comment se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les bureaux de l'ICIS ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services à une personne handicapée;
- quoi faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens ou aux services de l'ICIS.

L'ICIS offre aussi une formation aux consultants externes qui travaillent dans ses bureaux pendant au moins 3 mois.

L'équipe des Ressources humaines tient un dossier de formation, qui comporte les dates auxquelles la formation est donnée et les noms des employés qui l'ont suivie.

Information et communications

L'ICIS communique avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap.

L'ICIS affiche un avis sur son site Web afin d'informer le public de l'accessibilité des formats et des communications. L'ICIS fournira sur demande les documents visés dans un format accessible ou avec une aide à la communication. L'ICIS communiquera avec la personne à l'origine de cette demande pour connaître le format ou l'aide à la communication qui convient. Les documents accessibles lui seront ensuite fournis dans les plus brefs délais et sans frais supplémentaires. Si l'information ne peut être convertie, l'ICIS fournira à la personne à l'origine de la demande une explication et un résumé de l'information.

L'ICIS veillera aussi à respecter les règles WCAG 2.0 (niveau AA) en matière de sites Web reconnues à l'échelle internationale, conformément aux lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

Processus de rétroaction

Nous apprécions les commentaires sur nos services. Les observations sur la façon dont l'ICIS offre des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être communiquées par courriel ou de vive voix.

Tous les commentaires sont transmis à la vice-présidente, Communications et Expérience client. Les clients devraient recevoir une réponse dans un délai de 5 jours ouvrables.

Acquisition

L'ICIS a mis en place un processus d'achat ou d'acquisition de biens, de services ou d'installations conforme à la LAPHO et à la présente politique.

Procédures et documents connexes

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

Renseignements

Pour obtenir un complément d'information, veuillez écrire à aide@icis.ca.

Historique des révisions

Date	Description des révisions	Responsable de l'approbation
Janvier 2015	Mise à jour du lien du courriel des Ressources humaines	Directrice, Ressources humaines et Administration
Novembre 2019	Ajout de la section sur les avis de disponibilité des documents, modification de définitions	Directrice, Ressources humaines et Administration
Novembre 2021	Révision; aucun changement	Directrice, Ressources humaines et Administration
Novembre 2023	Ajout de l'avis sur les règles WCAG; mise à jour du nom de la politique, de la division, du responsable de la politique et du responsable de l'approbation	Comité exécutif