

## OBJECTIF :

Décrire comment l'Association médicale canadienne (AMC) offre ses produits et services aux personnes handicapées dans le respect de leur dignité, de leur autonomie, de leur intégration et du principe d'égalité des chances.

Nous préconisons un climat de confiance mutuelle et de respect face au public, à nos membres et à nos employés, car nous sommes convaincus que cela favorise l'augmentation du rendement personnel et collectif et, en fin de compte, de meilleurs résultats pour tous. Nos valeurs sont conformes aux principes énoncés dans la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO) ce qui nous permet d'offrir efficacement nos services avec efficacité.

Nous respectons la dignité des personnes, peu importe leurs aptitudes, en veillant toujours à offrir des services d'un niveau, d'une qualité et d'une utilité équivalents.

Nous appuyons la volonté d'autonomie des personnes en respectant leurs choix et en intégrant nos services pour veiller à ce que les personnes handicapées bénéficient exactement des mêmes services que les autres membres, au même endroit et de la même manière ou d'une manière similaire.

Nous déployons des efforts pour nous assurer que les personnes handicapées ont les mêmes chances, les mêmes possibilités, les mêmes avantages et les mêmes résultats que les autres. Nous offrons divers moyens d'accéder nos services afin que les personnes handicapées n'aient pas à déployer des efforts beaucoup plus importants pour accéder à un service ou pour l'obtenir.

## PORTÉE :

Comme notre politique du Respect en milieu de travail, nous préconisons un climat empreint de respect mutuel et de confiance. La présente politique démontre comment nous y arrivons tout en répondant aux exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle<sup>1</sup> de la LAPHO. Elle relève du Respect en milieu de travail et s'applique à tous les employés traitant directement avec nos membres, y compris les anciens membres et les membres éventuels, afin de leur fournir des produits ou des services.

## DÉFINITIONS

1. **Accessoires fonctionnels** : Un large éventail de produits comme les fauteuils roulants, marchettes, canes blanches, réservoirs à oxygène, tableaux portatifs et autres appareils de communication électroniques que certaines personnes peuvent apporter dans nos locaux.
2. **Handicap, handicapées** : Termes qui réfèrent aux handicaps physiques et mentaux, et les problèmes de développement qui peuvent ou non être visibles ou permanents<sup>1</sup>.
3. **Rétroaction** : Commentaires sur la façon nous fournissons nos produits et services aux personnes handicapées.

---

<sup>1</sup> Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 191/11, par. IV,2.



## RÔLES ET RESPONSABILITÉS

1. Il incombe au vice-président directeur des Services généraux, chef des finances et chef de l'exploitation ou à son remplaçant de s'assurer que toutes les personnes handicapées sont traitées d'une manière qui répond aux attentes de la politique. Cette responsabilité consiste notamment à :
  - fournir de la formation à tous les employés visés;
  - s'assurer que l'édifice est accessible ou que des locaux de remplacement sont proposés pour des réunions;
  - passer en revue tous les commentaires exprimés sur notre façon d'offrir nos produits et services;
  - signifier les avis de perturbation temporaire des services;
  - veiller à ce que les communications de l'AMC respectent les exigences de la présente politique.
2. Le vice-président, Services juridiques, conseiller juridique et chef de la Protection des renseignements personnels, ou son remplaçant doit établir la présente politique, la tenir à jour et faire rapport de son application.

## COMMUNICATIONS

L'AMC offre des produits et des services par quatre voies de communication : le téléphone, la poste, les rencontres en personne et les moyens électroniques. Lorsque nous devons communiquer avec une personne handicapée, nous le ferons par la méthode qui conviendra le mieux à ses besoins.

### 1. Publicité

- Au moment de créer ou de mettre à jour des communications visant à offrir des biens ou des services, nous documentons comment ils respectent les exigences de la présente politique.
- Le format dans lequel elles sont produites peut limiter la souplesse des communications. Lorsqu'il est impossible d'adapter une communication, nous documentons comment des personnes handicapées peuvent obtenir l'information par un autre moyen.

### 2. Services téléphoniques

- Lorsque les personnes handicapées ne peuvent recourir aux services téléphoniques, nous offrons d'autres moyens comme les téléscribes ou les rencontres en personne.

### 3. Accessoires fonctionnels

- Dans la mesure où la technologie le permet, les personnes handicapées peuvent utiliser des accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser nos services ou pour en bénéficier. Lorsqu'une personne handicapée est incapable d'accéder à nos services en utilisant son propre accessoire fonctionnel, nous évaluons notre mode de prestation des services et des façons possibles de répondre aux besoins de la personne en cause.

## UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNES DE SOUTIEN

1. Les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance sont autorisées à pénétrer dans les aires communes de nos locaux en compagnie de leur animal, sauf si une loi interdit par ailleurs d'admettre des animaux dans ces lieux ou s'il est nécessaire d'interdire l'accès de l'animal pour une autre raison (santé des occupants). Si l'animal est légalement exclu de certaines parties de locaux, des mesures de remplacement viseront à permettre à la personne d'obtenir ou d'utiliser nos services ou d'en bénéficier.



2. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à pénétrer dans les locaux de l'AMC avec l'aide de cette personne et ne sera aucunement empêchée d'avoir accès à cette personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.

## COMMENTAIRES

1. Il est possible de formuler des commentaires sur la manière dont l'AMC offre ses produits et services aux personnes handicapées auprès du [Centre des services aux membres](#) ou par tout moyen de communication qu'utilise l'AMC.
2. Tous les commentaires soumis à l'AMC au sujet de problèmes ou de préoccupations sont traités comme des plaintes et sont donc gérés conformément aux procédures habituelles de gestion des plaintes décrites dans la politique du Respect en milieu de travail.
3. Nos sites web internes et externes affichent de l'information sur la façon de formuler des commentaires.

## AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE

1. En cas de perturbation planifiée ou non des services ou des installations qu'utilisent habituellement les personnes handicapées, l'AMC diffuse un avis qui doit faire état du motif et de la durée prévue de la perturbation et décrire les installations ou les services de remplacement, le cas échéant. L'avis est affiché dans les locaux, lorsque les circonstances s'y prêtent.
2. En cas de panne du site web, un avis est affiché sur ce site web aussitôt que possible.
3. En cas de panne de lignes téléphoniques, les appels sont réacheminés vers d'autres lignes téléphoniques ou vers un message enregistré informant les personnes qui appellent de la perturbation du service.

## FORMATION

1. Tous les membres du personnel de l'Entreprise qui offrent des services aux personnes handicapées reçoivent une formation annuelle, qui est mise à jour au besoin.
2. La formation consiste notamment à informer les employés de leur obligation de répondre aux attentes énoncées dans la présente politique et porte sur les questions suivantes, notamment :
  - des buts et exigences de la LAPHO;
  - des moyens conseillés pour servir les personnes handicapées;
  - de la définition des termes « accessoires fonctionnels », des « personnes de soutien » et des « d'assistance »
  - du mécanisme de rétroaction;
  - des façons d'accéder à des ressources et des cours plus détaillés.

## APPLICATION

Toute violation de la présente politique est considérée comme une violation de la politique du Respect en milieu de travail.



## EXCEPTIONS

Seul le vice-président directeur des Services généraux, chef des finances et chef de l'exploitation, ou son remplaçant peut autoriser des exceptions à la présente politique.

## CONSERVATION DES DOSSIERS

À moins d'indication contraire, les dossiers sont conservés pendant sept ans à compter de la date de publication.

## RÈGLEMENTS APPLICABLES

- Loi canadienne sur les droits de la personne (LRC, 1985, ch. H-6)
- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 191/11, par. IV,2

---

i

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, 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.

2) Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement.

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.

4) Un trouble mental.

5) La définition inclut les handicaps de différents niveaux de gravité, visibles ou non, ainsi que les handicaps dont les effets peuvent être intermittents.