



## NORMES D'ACCESSIBILITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

CATÉGORIE, PORTÉE ET APPROBATIONS		DATES IMPORTANTES	
<b>Catégorie de politique :</b>	Gouvernance	<b>Approbation :</b>	4 octobre 2022
<b>Domaine fonctionnel :</b>	Tous les domaines	<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	4 octobre 2022
<b>S'applique à :</b>	Tous les membres du personnel et les bénévoles	<b>Fréquence de révision :</b>	Tous les 3 ans
<b>Pouvoir d'approbation :</b>	Équipe de direction	<b>Dernière révision :</b>	S. O.
<b>Champion de la haute direction :</b>	Directrice générale	<b>Prochaine révision :</b>	2025

### I. JUSTIFICATION

Pour réaliser sa mission de défendre la santé et le bien-être des personnes atteintes du cancer de l'ovaire ou à risque de cette maladie, Cancer de l'ovaire Canada est déterminée à offrir un traitement équitable aux personnes handicapées dans tous les aspects de son travail. Nous appuyons la diversité et l'inclusion, et nous nous engageons à créer un environnement accessible qui permet aux personnes handicapées de conserver leur dignité et leur autonomie.

Le Règlement 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* exige que les organisations élaborent des politiques écrites en matière d'accessibilité et qu'elles les mettent à la disposition du public. La présente politique permet à Cancer de l'ovaire Canada de respecter ses obligations actuelles et continues pour les organismes sans but lucratif comptant de 20 à 49 employé·e·s en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

### II. OBJECTIF

Cancer de l'ovaire Canada s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Nous avons à cœur de traiter les personnes handicapées d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et nous sommes déterminés à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Nous le ferons en retirant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

Cancer de l'ovaire Canada s'engage à faire preuve d'excellence dans le service et l'offre de programmes, services ou installations à tous les intervenants, y compris les personnes handicapées. Nos politiques sur les normes d'accessibilité en matière d'emploi et de services à la clientèle sont cohérentes avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

### III. PORTÉE

La présente politique s'applique :

- a) À toutes les activités (emploi, bénévolat, prestation de programmes ou de services, etc.) qui se déroulent dans les locaux de Cancer de l'ovaire Canada, qui sont gérées par Cancer de l'ovaire Canada, dans le but d'offrir des occasions égales et de favoriser les contributions et l'implication accrues des personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité.
- b) Aux employé·e·s, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs qui font affaire avec le public ou aux autres tiers qui agissent au nom de Cancer de l'ovaire Canada, y compris lorsque les services sont fournis à l'extérieur des locaux de l'organisation, par exemple la prestation de programmes, les activités, les conférences, etc.
- c) À toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques et procédures de Cancer de l'ovaire Canada.

### IV. DÉTAILS DE LA POLITIQUE

#### 1. Formation

1.1. Cancer de l'ovaire Canada offrira de la formation à tous les membres du personnel et les bénévoles sur les services à la clientèle accessibles, d'autres normes d'accessibilité de l'Ontario et aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario se rapportant aux personnes handicapées. En outre, Cancer de l'ovaire Canada offrira une formation à :

- toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; et
- toutes les autres personnes qui fournissent des services ou des installations au nom de l'organisation.

1.2. La formation sur l'accessibilité offerte à nos employé·e·s et bénévoles se rapporte à leurs fonctions particulières et comprendra :

- l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes sur les services à la clientèle;
- nos politiques se rapportant aux normes sur les services à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux ou fournis autrement et qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées. Cela comprend ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens, services ou installations de notre organisation.

1.3. Cancer de l'ovaire Canada formera chaque personne dès que possible après son embauche et offrira une formation à propos de toute modification aux politiques.

1.4. Cancer de l'ovaire Canada conservera des dossiers sur la formation offerte, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre de personnes à qui elle a été offerte.

#### 2. Appareils et accessoires fonctionnels

2.1. Les personnes handicapées peuvent se servir de leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent aux programmes, aux services ou aux établissements de Cancer de l'ovaire Canada.

- 2.2. Dans les situations où l'appareil ou accessoire fonctionnel pose une préoccupation importante et inévitable pour la santé ou la sécurité ou qu'il ne peut être autorisé pour toute autre raison, d'autres mesures seront utilisées pour veiller à ce que la personne handicapée puisse avoir accès aux programmes, aux services ou aux établissements de Cancer de l'ovaire Canada. Par exemple, si aucun ascenseur n'est disponible et que la personne a besoin d'un appareil ou accessoire fonctionnel à des fins de mobilité, le service sera fourni dans un endroit qui répond aux besoins de la personne.

### **3. Information et communications**

- 3.1. Cancer de l'ovaire Canada communiquera avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des renseignements à propos de notre organisation et des services qu'elle offre, incluant des renseignements sur la sécurité du public, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication :
- a) de façon opportune, en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne découlant de son handicap; et
  - b) à un coût ne dépassant pas le coût habituel facturé aux autres personnes.
- 3.2. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication. Si Cancer de l'ovaire Canada détermine que l'information ou les communications ne peuvent pas être converties, l'organisation fournira à la personne ayant fait la demande :
- a) une explication des motifs pour lesquels l'information ou les communications ne peuvent pas être converties; et
  - b) un résumé de l'information ou des communications ne pouvant pas être converties.
- 3.3. Nous informerons le public de l'offre de formats accessibles et d'aides à la communication dans les communications pertinentes.
- 3.4. Cancer de l'ovaire Canada s'efforcera de respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) reconnues mondialement, conformément aux lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

### **4. Animaux d'assistance**

- 4.1. Cancer de l'ovaire Canada accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les sections de nos locaux qui sont ouvertes au public et aux tiers.
- 4.2. Lorsque nous ne pouvons facilement percevoir qu'un animal est un animal d'assistance, les membres du personnel de Cancer de l'ovaire Canada pourront demander de voir la documentation (gabarit, lettre ou formulaire) d'un membre d'une profession de la santé réglementée qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons se rapportant à son handicap.
- Un animal d'assistance peut facilement être identifié au moyen d'indicateurs visuels comme un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.
- 4.3. Si les animaux d'assistance sont interdits en vertu d'une autre loi, nous prendrons les mesures suivantes pour faire en sorte que les personnes handicapées aient accès à nos programmes, services ou établissements :

## Normes d'accessibilité en matière d'emploi et de services à la clientèle

- expliquer la raison pour laquelle l'animal est exclu;
- discuter d'une autre façon de fournir les biens, services ou installations.

### **5. Personnes de soutien**

- 5.1. Une personne handicapée sera autorisée à se faire accompagner d'une personne de soutien dans les locaux de Cancer de l'ovaire Canada.
- 5.2. Si des frais sont normalement exigés pour l'accès aux services de Cancer de l'ovaire Canada, ces frais ne seront pas exigés pour les personnes de soutien.

### **6. Avis de perturbation temporaire**

- 6.1. En cas de toute perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les personnes handicapées, Cancer de l'ovaire Canada informera rapidement les clients. Cet avis affiché clairement inclura des renseignements sur les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, si offerts.
- 6.2. Les services/installations incluent notre bureau de Toronto, les activités en personne, les événements et services virtuels, etc.
- 6.3. L'avis sera mis à la disposition du public sur la porte principale de notre établissement, dans notre messagerie vocale, sur notre site Web, en communiquant directement avec les clients, ou de toute autre façon raisonnable dans les circonstances.

### **7. Processus de rétroaction**

- 7.1. Cancer de l'ovaire Canada souhaite recevoir des commentaires sur la façon dont nous offrons des services à la clientèle accessibles. Les commentaires des clients nous aideront à repérer les obstacles et à répondre aux préoccupations.
- 7.2. Les commentaires peuvent être formulés des façons suivantes :
  - directement à tout membre du personnel de Cancer de l'ovaire Canada;
  - par courriel à Cancer de l'ovaire Canada à l'adresse [info@ovairecanada.org](mailto:info@ovairecanada.org), avec comme ligne d'objet : Commentaires sur l'accessibilité;
  - par téléphone à la responsable administrative, au numéro sans frais 1 877 413-7970, poste 238.
- 7.3. Tous les commentaires, incluant les plaintes, seront traités conformément à notre Politique relative aux plaintes, qui est disponible sur notre site Web public.
- 7.4. Cancer de l'ovaire Canada s'assure que le processus de rétroaction est accessible pour les personnes handicapées en fournissant ou faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.

### **8. Avis de disponibilité des documents**

- 8.1. Cancer de l'ovaire Canada mettra sa politique sur les normes d'accessibilité à la disposition du public sur son site Web.
- 8.2. Nous fournirons tout document relatif aux services à la clientèle accessible dans un format accessible ou avec des aides à la communication, sur demande.

## 9. Guichets libre-service

- 9.1. Cancer de l'ovaire Canada intégrera des caractéristiques d'accessibilité/tiendra compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées au moment de concevoir, d'obtenir ou d'acquérir des guichets libre-service.

## 10. Emploi

- 10.1. Nous informons les employé·e·s, les candidat·e·s à un emploi et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises durant le processus de recrutement et d'embauche. Nous informons chaque candidat·e à un emploi qui est sélectionné·e pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande. Nous consultons les candidat·e·s et leur fournissons ou leur faisons fournir des mesures d'adaptation appropriées.
- 10.2. Nous informons les candidat·e·s retenu·e·s des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employé·e·s handicapé·e·s au moment de leur offrir l'emploi.
- 10.3. Nous informons les membres du personnel qu'un soutien est offert aux employé·e·s handicapé·e·s dès que possible après leur entrée en fonction. Nous fournissons des renseignements à jour aux employé·e·s lorsque des modifications sont apportées à nos politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un·e employé·e qui découlent de son handicap.
- 10.4. Nous consulterons les employé·e·s au moment de prendre des dispositions pour offrir des mesures d'adaptation appropriées d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent d'un handicap. Nous consulterons la personne qui fait la demande pour déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication en ce qui concerne :
- a) l'information nécessaire pour accomplir son travail; et
  - b) l'information généralement mise à la disposition des employé·e·s en milieu de travail.
- 10.5. Si nécessaire, nous fournirons également des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence pour aider un·e employé·e handicapé·e durant une situation d'urgence. Si l'employé·e donne son consentement, nous communiquerons ces renseignements à la personne désignée pour l'aider durant une situation d'urgence.
- 10.6. Nous fournissons les renseignements dès que cela est matériellement possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé·e.
- 10.7. Nous examinerons les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :
- a) lorsque l'employé·e change de lieu de travail au sein de l'organisation;
  - b) lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé·e font l'objet d'un examen; et
  - c) lorsque l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.
- 10.8. Nous disposons d'un processus écrit pour élaborer des plans d'adaptation individualisés pour les employé·e·s.

10.9. Nous disposons d'un processus écrit pour les employé·e·s qui se sont absenté·e·s en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre le travail.

10.10. Nos processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité de tous les employé·e·s.

## 11. Changements aux politiques existantes

11.1. Les politiques de Cancer de l'ovaire Canada qui ne respectent pas ou n'encouragent pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées seront modifiées ou retirées.

## V. Documents connexes

Les documents internes et externes suivants appuient la mise en œuvre de la présente politique :

- a. Politiques connexes de l'organisation :
  - Politique relative aux plaintes
- b. Lois et règlements applicables :
  - [Code des droits de la personne de l'Ontario](#)
  - [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO)
  - [Règles en matière d'accessibilité pour les entreprises et les organismes sans but lucratif](#), section « Si vous avez entre 20 et 49 employé·e·s »

---

## DÉFINITIONS

**Handicap** : En vertu de la Loi sur l'accessibilité, le terme « handicap » désigne : « ...toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, toute difficulté d'apprentissage ou de communication ou toute limitation fonctionnelle, que celles-ci soient permanentes, temporaires ou épisodiques, évidentes ou non, qui limite la participation entière et égale à la société. »

**Format accessible** : Comprend l'impression en gros caractères, les enregistrements audio et électroniques, le braille et d'autres formats accessibles aux personnes handicapées.

**Aide à la communication** : Comprend le sous-titrage, des méthodes de communication améliorée et alternative, le langage clair, le langage des signes et d'autres méthodes qui facilitent une communication efficace.

**Personne de soutien** : Une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, pour lui fournir des soins personnels ou répondre à ses besoins médicaux, ou pour accéder à des biens, des services ou des établissements.

**Professionnel de la santé réglementé** : Membre de l'un 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

**Équipe de direction** : Le niveau de direction le plus élevé chez Cancer de l'ovaire Canada, comprenant la directrice générale, la vice-présidente, Finances et administration, la vice-présidente, Marketing, communications et développement et la vice-présidente, Politiques et programmes. La directrice générale peut modifier la composition de l'équipe de direction au besoin, de temps à autre. Une personne peut occuper plus d'un poste. Les titres peuvent changer à la discrétion de l'équipe de direction ou du conseil d'administration.

**Champion de la haute direction** : Un·e membre de l'équipe de direction ayant la responsabilité générale d'une politique, y compris sa rédaction, les consultations ou évaluations requises, l'évaluation des implications de la politique, y compris les risques et les coûts, le recours à un conseiller juridique au besoin, l'élaboration et la mise en œuvre des communications, la gestion du changement, le plan de mise en œuvre, la rédaction de procédures, normes ou directives connexes, la surveillance de la conformité par des révisions régulières et la production de rapports sur le respect de la politique. Le champion de la haute direction peut désigner un·e délégué·e, qui doit être nommé·e.