

# **POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE GREEN SHIELD CANADA**

## **CONTEXTE**

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a promulgué la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* dans le but de promouvoir l'inclusion totale des personnes handicapées dans la société. Cette Loi ainsi que les règlements et normes connexes qui ont été adoptés visent à créer, en Ontario, une société sans obstacles, y compris en ce qui concerne les services et lieux de travail des secteurs public et privé.

Green Shield Canada (GSC) soutient les objectifs de cette Loi et s'est engagée à faciliter l'accès, aux personnes handicapées, à ses produits et services et dans ses lieux de travail, partout au Canada.

## **BUT ET PORTÉE**

La politique de GSC vise à :

- promouvoir et maintenir un environnement qui permet la participation des personnes handicapées, qu'il s'agisse de clients, partenaires commerciaux ou employés;
- bien faire comprendre aux employés de GSC l'importance de faciliter l'accès aux personnes handicapées et leur rappeler les dispositions de la politique sur l'accessibilité de GSC;
- s'assurer que GSC se conforme aux lois, règlements et normes en vigueur en ce qui concerne les personnes handicapées.

## **NOTRE ENGAGEMENT**

GSC s'est engagée à répondre aux besoins de ses clients et employés pour qui des mesures d'adaptation sont nécessaires et respecter la dignité et le besoin d'indépendance des personnes handicapées. Chaque personne sera traitée avec courtoisie, accueillie chaleureusement et verra ses besoins en matière de mesures d'adaptation respectés, dans ses interactions avec GSC, que son handicap soit ou non apparent.

## **MANDAT ET DÉFINITIONS**

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente politique :

« Accessible » signifie d'accès ou d'utilisation facile par une personne handicapée.

« Mesures d'adaptation » signifient les moyens mis en place, par des efforts raisonnables, pour contrer ou éliminer les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de bénéficier pleinement des services proposés par GSC.

« Appareils et accessoires fonctionnels » signifient tous les dispositifs servant aux personnes handicapées qui les aident dans leur vie quotidienne. Il s'agit, entre autres, de fauteuils roulants, déambulateurs, cannes blanches, bouteilles d'oxygène, dispositifs de communication électronique, etc.

« Obstacle à l'accessibilité » signifie tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à ce qui l'entoure. Il s'agit entre autres des obstacles suivants : obstacle physique, architectural, lié à l'information ou aux communications, lié à l'attitude, ou obstacle technologique.

« Client » désigne quiconque utilise les produits et services de GSC.

« Handicap » se définit comme suit :

- a) Tout degré de handicap physique, infirmité, malformation ou préjudice esthétique causé par une blessure, une anomalie congénitale ou une maladie;
- b) Une déficience mentale ou une déficience développementale;
- c) Un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus qui participent à la compréhension ou à l'utilisation de symboles ou du langage parlé;
- d) Un trouble mental;
- e) Une blessure ou un handicap faisant l'objet de prestations, demandées ou perçues.

« Employé » englobe toute personne qui est un employé permanent de GSC, un entrepreneur indépendant ou un administrateur.

« Animal d'assistance » signifie un animal que l'on utilise en raison du handicap d'une personne, que ce handicap soit apparent ou qu'il fasse l'objet de la lettre d'un praticien.

« Personne de confiance » signifie quelqu'un qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, se déplacer, prendre soin d'elle, répondre à ses besoins médicaux ou encore accéder aux services de GSC.

« Entrepreneur tiers » désigne une personne ou une organisation qui agit au nom de GSC ou comme représentant de GSC.

## DÉCLARATION DE PRINCIPES

Dans ses relations avec quiconque, GSC et ses employés observeront les principes suivants :

- a) Toute personne qui fera affaire avec GSC sera traitée avec dignité et respect. Les services seront offerts de façon à permettre à la personne handicapée de conserver le respect qu'elle a d'elle-même. La nécessité, pour la personne handicapée, de conserver son indépendance sera respectée. Celle-ci pourra en effet exercer ses activités par elle-même, sans aide superflue ni ingérence d'autrui;
- b) Les services seront offerts de façon à permettre à la personne handicapée de bénéficier des mêmes services, au même endroit, de la même façon ou d'une façon similaire que les autres clients, sauf si une mesure de remplacement est nécessaire pour permettre à la personne handicapée d'avoir accès à des biens et services;
- c) La personne handicapée bénéficiera des mêmes possibilités que celles octroyées aux personnes non handicapées pour accéder aux biens et services de GSC;
- d) GSC soutiendra ses employés handicapés, notamment au chapitre des politiques sur les mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins de l'employé handicapé en matière d'accessibilité. GSC fournira des renseignements à jour à ses employés lorsqu'un changement sera apporté aux politiques en vigueur sur les mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins de l'employé handicapé en matière d'accessibilité.

## ATTENTES

1. GSC déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses employés observent cette politique et toute pratique ou procédure découlant de cette politique.
2. GSC donnera une formation à ceux de ses employés affectés au service à la clientèle, qui sont en contact direct avec le public, comme élément fondamental de leurs fonctions. Les nouveaux membres du personnel ou les employés qui entreprennent de nouvelles fonctions et qui sont en relation directe avec la clientèle et le public recevront aussi une formation.

La formation comprendra un examen des objectifs de la Loi, les exigences du présent règlement et des conseils dans les domaines suivants :

- a) Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicap;

- b) Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- c) Comment utiliser de l'équipement ou des dispositifs accessibles dans les locaux du fournisseur ou autrement proposés par le fournisseur pour faciliter l'offre de biens ou de services à une personne handicapée;
- d) Que faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services du fournisseur.

Le personnel recevra une formation ou des mises à jour quand des changements seront apportés à la politique, aux pratiques ou aux procédures de GSC.

3. GSC déploiera des efforts raisonnables pour communiquer avec les personnes handicapées par des moyens qui tiennent compte de leur handicap. Lorsque cela sera possible et raisonnable, GSC fournira la technologie nécessaire pour favoriser des communications efficaces avec des personnes handicapées, notamment par l'entremise de son site Web et de services téléphoniques.
4. Sur demande d'un employé handicapé, GSC consultera l'employé en question pour s'assurer que les renseignements nécessaires à la réalisation de ses tâches et tout autre renseignement communiqué aux employés lui soient fournis dans un format accessible ou avec les auxiliaires de communication adéquats. GSC vérifiera auprès de l'employé concerné si le format accessible ou l'auxiliaire de communication sont adéquats.
5. GSC s'est engagée à fournir des services à des personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels ou qui sont accompagnées d'une personne de confiance ou d'un animal d'assistance.
6. Lorsque des services normalement fournis à une personne handicapée sont temporairement inaccessibles, les services responsables doivent émettre un avis à cet effet.
7. Les commentaires sur l'efficacité des services de GSC à l'intention des personnes handicapées sont les bienvenus. La marche à suivre pour faire ces commentaires sera affichée sur le site Web de GSC et fournie sur demande. Lorsque ces commentaires concernent une plainte, GSC s'efforcera de régler la question sur-le-champ. Toutefois, dans tous les cas, nous répondrons aux commentaires et aux plaintes dans les 15 jours ouvrables suivants.
8. La présente politique sera accessible sur le site Web de l'entreprise et sous forme de média substitut, sur demande.