



## **Politique d'accessibilité**

### **Objectif**

Fibrose kystique Canada appuie l'inclusion à part entière des personnes handicapées, tel qu'énoncé dans la Charte canadienne des droits et libertés, dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, dans la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO) et dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Le règlement 191/11, Norme intégrée sur l'accessibilité de l'Ontario, qui couvre cinq normes en vertu de la LAPHO (information et communications, emploi, transport, milieu bâti), a été adopté le 1<sup>er</sup> juillet 2011, le service à la clientèle ayant été ajouté au règlement intégré le 1<sup>er</sup> juillet 2016. Fibrose kystique Canada doit se conformer aux exigences progressives établies dans ce règlement.

Cette politique a été préparée dans le but d'améliorer les occasions offertes aux personnes handicapées et pour assurer la conformité à la LAPHO.

### **Engagement**

Fibrose kystique Canada s'est engagé à viser l'excellence en matière de service pour toutes les personnes, incluant celles qui ont des incapacités, et s'efforce de fournir des informations, des biens, des services, ainsi que des occasions de participer à la vie quotidienne, d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie de ces personnes.

### **Portée**

La politique s'applique à tous les employés, bénévoles, entrepreneurs et tierces parties ayant des rapports avec nos clients et avec le public au nom de Fibrose kystique Canada.

### **Politique**

Dans le cadre de sa mission, Fibrose kystique Canada a pris l'engagement de viser en tout temps l'offre de biens et de services qui respectent la dignité et

l'autonomie des personnes handicapées, et de veiller à ce que les clients ayant des incapacités reçoivent des biens et des services accessibles de la même qualité et dans les mêmes délais que les autres personnes.

Fibrose kystique Canada s'engage à respecter à la fois le Code des droits de la personne de l'Ontario et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

### Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent, au besoin, utiliser des appareils fonctionnels pour accéder aux biens et/ou services fournis par Fibrose kystique Canada, sauf si la loi l'interdit. Un appareil fonctionnel est un outil technique, un dispositif de communication ou un appareil d'aide médicale modifié ou personnalisé, qui est utilisé pour accroître, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles d'une personne handicapée.

### Recours à des personnes de soutien et animaux de service

Les personnes handicapées ont le droit d'être accompagnées par une personne de soutien pour les aider à communiquer, à se déplacer, à assurer leurs soins personnels ou médicaux, dans tous les endroits de Fibrose kystique Canada qui sont ouverts au public.

Conformément à des décisions récentes, notamment concernant le cas « une personne, un tarif », Fibrose kystique Canada examinera au cas par cas si une personne de soutien doit payer les frais associés à tout événement ou activité.

Les personnes handicapées peuvent également être accompagnées de leur animal de service, sauf si l'animal est exclu par une autre loi. Si cette situation survenait, les employés suggéreraient d'autres solutions et offriraient leur aide.

### Communications

Fibrose kystique Canada communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Cela signifie que les employés communiqueront d'une façon qui permet aux personnes handicapées de communiquer efficacement pour utiliser, recevoir et demander des biens, des services et des installations de Fibrose kystique Canada.

Fibrose kystique Canada fournira ou prendra des dispositions pour offrir des formats et des mesures de soutien pour les communications accessibles aux personnes handicapées, en temps opportun et au coût régulier.

Fibrose kystique Canada consultera la personne qui fait une telle demande, afin de déterminer la pertinence d'un format ou d'un mode de soutien à la communication.

### Formation des employés

Fibrose kystique Canada offrira une formation aux employés, bénévoles, entrepreneurs et tierces parties, en ce qui concerne la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et ses règlements, y compris ceux qui se rapportent au service à la clientèle, ainsi que le Code des droits de la personne de l'Ontario. Tous les nouveaux employés de Fibrose kystique Canada recevront cette formation dans le cadre de leur orientation, au cours des semaines suivant leur embauche. Une formation particulière pourrait aussi être donnée selon les exigences de formation du groupe. À titre d'exemple, les chefs de service et superviseurs doivent connaître les normes en matière d'emploi prévues par la LAPHO.

De plus, lorsque des appareils fonctionnels sont fournis par Fibrose kystique Canada, les employés recevront une formation leur permettant de les utiliser correctement.

La formation sera offerte sur une base continue et tiendra compte de tout changement dans les politiques et méthodes d'accessibilité de l'organisme, ainsi que dans le Code des droits de la personne ou les lois en matière d'accessibilité.

Fibrose kystique Canada maintiendra un relevé du personnel ayant complété la formation sur l'accessibilité.

### Avis d'interruption temporaire

Fibrose kystique Canada transmettra à ses clients un avis en cas d'interruption prévue ou imprévue des installations ou services utilisés par des personnes handicapées. Cet avis comprendra des renseignements sur les raisons de l'interruption, sur sa durée prévue, ainsi que la description des installations ou services de rechange, le cas échéant.

Fibrose kystique Canada affichera un avis d'interruption temporaire dans un endroit bien visible.

Fibrose kystique Canada produira un document décrivant les étapes à suivre en cas d'interruption temporaire; celui-ci pourra être demandé dans un autre format.

### **Processus de rétroaction**

Le but de la politique est de répondre aux attentes en matière de prestation de services, tout en servant les clients ayant des incapacités. Nous accueillons et apprécions les commentaires sur la manière dont nos services répondent à ces attentes. Le processus de rétroaction de Fibrose kystique Canada permet de faire

des commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel, et de s'attendre à recevoir une réponse dans les dix jours ouvrables.

Fibrose kystique Canada  
À l'attention du responsable de l'accessibilité  
2323, rue Yonge, bureau 800  
Toronto (Ontario)  
M4P 2C9

Télécopieur : 416-485-0960  
Téléphone : 416-485-9149  
Sans frais : 1-800-378-2233  
Courriel : [accessibility@cysticfibrosis.ca](mailto:accessibility@cysticfibrosis.ca)

### Avis de documents disponibles

Fibrose kystique Canada fournira tous les documents dans des formats accessibles ou avec soutien à la communication, sur demande. Les personnes qui en font la demande seront consultées afin de déterminer quel format ou dispositif de soutien à la communication leur convient le mieux.

Fibrose kystique Canada publiera dans ses bureaux et sur son site Web un avis précisant que les documents sur le service à la clientèle accessible sont disponibles sur demande.

### Emploi

#### *Recrutement :*

Le processus de recrutement de Fibrose kystique Canada prévoit des accommodements pour les postulants ayant des incapacités.

Les personnes qui sont choisies en vue d'une évaluation ou pour faire partie du processus de sélection seront avisées que des accommodements sont offerts sur demande.

Si un candidat demande un accommodement, Fibrose kystique Canada consultera cette personne dans le but de lui fournir une aide adéquate.

Fibrose kystique Canada, au moment de faire une offre d'emploi, informera le candidat retenu de ses politiques en matière d'accommodements pour les employés handicapés.

#### *Renseignements sur les mesures d'appui aux employés :*

Fibrose kystique Canada fournira des mises à jour à ses employés si un changement est apporté à une politique sur les accommodements en matière

d'emploi tenant compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'une incapacité.

Si un employé handicapé en fait la demande, Fibrose kystique Canada consultera l'employé pour fournir ou prendre des mesures en vue d'offrir des formats accessibles et des moyens de soutien à la communication pour transmettre :

- les renseignements qui sont nécessaires pour permettre à l'employé de faire son travail;
- les renseignements qui sont généralement donnés aux employés sur le lieu de travail.

Fibrose kystique Canada consultera l'employé qui en fait la demande, afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un moyen de soutien à la communication.

*Information concernant le plan d'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail :*

Fibrose kystique Canada fournira aux employés handicapés des renseignements personnalisés sur les interventions en cas d'urgence, si l'incapacité rend ces renseignements personnalisés nécessaires.

Si un employé recevant des renseignements personnalisés sur les interventions en cas d'urgence reçoit une aide et donne son consentement, les renseignements personnalisés seront partagés avec les personnes désignées pour fournir leur aide.

L'employeur fournira les renseignements requis à cet effet dès que possible après avoir pris connaissance du besoin d'accommodements.

Les renseignements personnalisés sur les interventions en cas d'urgence seront revus :

- lorsque l'employé est transféré à un endroit différent de l'organisme;
- lorsque les besoins ou le plan général d'accommodements de l'employé sont revus;
- lorsque l'employeur revoit ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

*Accommodements en raison d'une incapacité :*

Un plan d'accommodements sera établi pour les employés qui font une demande d'accommodement en raison d'une incapacité.

*Gestion du rendement :*

Fibrose kystique Canada tiendra compte des besoins d'accommodements de ses employés handicapés, ainsi que des plans d'accommodements personnalisés, dans ses démarches de gestion du rendement.

*Développement professionnel et promotions :*

Fibrose kystique Canada tiendra compte des besoins d'accommodements de ses employés handicapés, ainsi que des plans d'accommodements personnalisés, dans la planification du développement professionnel et des promotions de ses employés handicapés.

*Processus de retour au travail et réaffectation :*

Fibrose kystique Canada tiendra compte des besoins d'accommodements de ses employés handicapés, ainsi que des plans d'accommodements personnalisés, dans la planification du retour au travail et de la réaffectation de ses employés handicapés.

Suivi et révision :

Cette politique fera l'objet d'un suivi et sera revue annuellement.

Questions concernant la politique

Cette politique a pour but d'assurer une accessibilité au service à la clientèle de qualité, pour les clients handicapés. Pour toute question au sujet de la politique, pour mieux comprendre son objectif ou pour en recevoir des copies, veuillez communiquer avec :

Fibrose kystique Canada  
À l'attention du responsable de l'accessibilité  
2323, rue Yonge, bureau 800  
Toronto (Ontario) M4P 2C9

Télécopieur : 416-485-0960  
Téléphone : 416-485-9149  
Sans frais : 1-800-378-2233  
Courriel : [accessibility@cysticfibrosis.ca](mailto:accessibility@cysticfibrosis.ca)

***Des formats différents de cette politique sont disponibles sur demande.***