

Politique d'accessibilité

Déclaration d'engagement

CanaDon s'engage à offrir l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées, ainsi que d'excellents services à l'ensemble de sa clientèle, des demandeurs d'emploi et des membres du personnel, en respectant les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Nous croyons en l'intégration et en l'égalité des chances. Nous avons à cœur de satisfaire sans délai les besoins des personnes handicapées, et nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité, tout en respectant les exigences d'accessibilité du *Règlement intégré sur l'accessibilité* (RIA) de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (APHO). Nous déploierons tous les efforts raisonnables afin d'accommoder les personnes handicapées, pourvu que les accommodements n'entraînent pas de contraintes excessives pour CanaDon.

Application de la politique

Cette politique s'applique aux services fournis au public par CanaDon. La politique s'applique à tous les membres du personnel de CanaDon ainsi qu'à ses bénévoles qui ont la responsabilité de fournir l'accessibilité aux personnes handicapées.

Aux fins de cette politique, le terme « clientèle » désigne les utilisateurs des services, des outils ou de la plateforme de CanaDon, ainsi que les demandeurs d'emploi et les membres du personnel.

Fourniture de biens et services aux personnes handicapées

CanaDon déploiera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures respectent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances, en :

- veillant à ce que l'ensemble de sa clientèle reçoive des services de même valeur et de même qualité;
- permettant à la clientèle handicapée de faire les choses à sa manière et à son rythme lorsqu'elle accède aux biens et services, pourvu que cela ne pose pas de risque pour la sécurité;
- ayant recours, si possible, à d'autres méthodes qui permettent à la clientèle handicapée d'accéder aux mêmes services, au même endroit et de manière semblable;
- tenant compte des besoins individuels lors de la fourniture de biens et services;
- communiquant de manière à tenir compte des situations de handicap de la clientèle.

Appareils fonctionnels

Les appareils fonctionnels que CanaDon peut raisonnablement fournir seront fournis sur demande, afin d'aider une personne handicapée.

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels, si nécessaire, lorsqu'elles accèdent aux biens ou services fournis par CanaDon. Si l'appareil fonctionnel pose un risque pour la sécurité ou si l'accessibilité pourrait être difficile, d'autres mesures raisonnables seront prises afin d'assurer l'accès aux biens et services. Par exemple, s'il n'y a pas d'ascenseur et si une personne a besoin d'un appareil fonctionnel pour une question de mobilité, le service sera fourni dans un endroit qui répond aux besoins de cette personne.

Chiens-guides, et animaux ou chiens d'assistance

CanaDon accueille la clientèle handicapée qui est accompagnée d'un chien-guide, ou d'un animal ou chien d'assistance. En cas de risque pour la santé et la sécurité, par exemple en cas de grave allergie à l'animal, CanaDon déploiera tous les efforts raisonnables pour satisfaire les besoins de toutes les personnes concernées.

Recours à du personnel de soutien

Si un membre de la clientèle de CanaDon est une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien, CanaDon veillera à ce que ces deux personnes puissent pénétrer ensemble dans les locaux, et à ce qu'on n'empêche pas la personne handicapée d'avoir accès à la personne de soutien. Dans le cas où des renseignements personnels pourraient être évoqués, on obtiendra le consentement de la personne handicapée avant toute conversation évoquant des renseignements confidentiels.

Avis de perturbations des services

Des perturbations des services pourraient se produire pour des raisons pouvant relever ou non du contrôle ou des connaissances de CanaDon. Dans le cas de perturbations temporaires aux installations ou aux services dont a besoin la clientèle handicapée afin d'accéder aux services de CanaDon ou d'utiliser ces services, des efforts raisonnables seront déployés pour fournir un préavis. Dans certains cas, par exemple lors de perturbations temporaires imprévues, il peut être impossible de fournir un préavis.

Formation du personnel

Nous nous engageons à offrir une formation à notre personnel et à nos bénévoles relativement aux lois ontariennes sur l'accessibilité et aux dispositions du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui traitent des personnes handicapées.

Nous offrons une formation aux membres de notre personnel et à nos bénévoles au sujet de l'accessibilité, en ce qui concerne leurs rôles particuliers.

Information et communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Lorsqu'on nous le demandera, nous fournirons de l'information à propos de notre organisation et de nos services, notamment de l'information liée à la sécurité publique, en des formats accessibles ou via des supports de communication.

Nous déploierons tous les efforts pour respecter les règles internationales pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0), au niveau AA, conformément aux lois ontariennes sur l'accessibilité, en respectant les délais fixés dans la législation.

Emploi

Nous aviserons les membres du personnel, les recrues potentielles et le public que des accommodements peuvent être offerts durant les processus de recrutement et d'embauche.

Nous aviserons les membres du personnel que des formes de soutien sont disponibles pour ceux qui ont un handicap ou une incapacité. Nous mettrons en place un processus d'élaboration de plans d'accommodement individuels pour les membres du personnel.

Au besoin, nous fournirons également une information personnalisée sur les mesures d'urgence, afin d'aider en cas d'urgence un membre de notre personnel ayant un handicap ou une incapacité.

Lorsque sont en place des processus de gestion de la performance, de développement de carrière et de réaffectation, nous prendrons en compte les besoins d'accessibilité de tous les membres du personnel.

Processus de rétroaction

CanaDon apprécie les commentaires concernant les méthodes utilisées pour fournir des services aux personnes handicapées.

La clientèle sera avisée des moyens dont elle dispose pour formuler une rétroaction :

- une déclaration sur notre site Web;
- sur demande, par téléphone, courriel ou courrier postal.

La clientèle qui désire formuler une rétroaction sur la façon dont CanaDon fournit des biens, des services ou des aménagements aux personnes handicapées, peut formuler une rétroaction par courrier postal, télécopieur, courriel, ou verbalement (en personne ou par téléphone).

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront traités de la manière suivante :

- Les commentaires seront examinés par une ou plusieurs de ces personnes : généraliste en ressources humaines, chef du personnel, ou directrice des opérations.
- Si nécessaire, les commentaires ou les plaintes seront adressés à la présidente-directrice générale.
- Les membres de la clientèle qui fournissent une rétroaction officielle recevront un accusé de réception et seront informés, le cas échéant, des mesures prises à la suite des préoccupations ou des plaintes soumise.

CanaDon veillera à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées, en fournissant ou en adaptant, sur demande, des formats et des supports de communication.

La clientèle peut fournir une rétroaction par courriel, téléphone, télécopieur, en personne, ou par courrier postal.

Courriel : accessibilite@canadon.org

Téléphone : 1 877 755-1595, poste 2378 (sans frais en Amérique du Nord)

Télécopieur : 1 888 787-4264

Adresse postale :

Aux soins de : Directrice des opérations

186, avenue Spadina, Unités 1-5

Toronto, ON M5T 3B2

Modifications à cette politique

Aucune modification ne sera apportée à cette politique sans qu'on ait pris en compte l'impact des changements sur les personnes handicapées. Toute politique de CanaDon qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Questions à propos de cette politique

Si une personne se pose une question à propos de la politique, ou si l'objet de la politique n'est pas compris, prière de contacter la directrice des opérations, par courriel à accessibilite@canadon.org ou par téléphone à 1 877 755-1595, poste 2378. CanaDon apprécie les suggestions du personnel pour l'amélioration de cette politique et la manière de fournir des services aux personnes handicapées.

Demande de documents conformes à l'APHO

Dans le respect de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (APHO), CanaDon fournira une copie de cette politique à toute personne qui le demande. Sur réception d'une demande au sujet de cette politique, CanaDon fournira le document ou l'information dans un format qui tient compte du handicap ou de l'incapacité de la personne présentant la demande.