

## **DESCRIPTION :**

L’objectif de la présente politique est d’aborder les exigences en matière d’accessibilité des clients et de s’assurer que les employés de Dynacare sont formés et engagés à fournir des services d’une façon qui respecte la dignité et l’indépendance des personnes handicapées. Alors que nous soutenons des habitudes de vie saines par le biais de notre engagement et de nos soins, il est important que Dynacare fournisse des installations, des informations, des services et des emplois à toutes les personnes, indépendamment de leurs capacités, de manière équitable et respectueuse. La suppression des obstacles et la prise de conscience offrent de nouvelles possibilités aux personnes souffrant d’un large éventail de handicaps, qu’ils soient physiques, visuels, auditifs, mentaux, de développement, d’apprentissage ou autres.

Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun en prévenant et en levant les obstacles à l’accessibilité de même qu’en satisfaisant aux exigences d’accessibilité prévues par les lois provinciales en vigueur, telles que la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (AODA)* ou la *Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains (AMA)*.

## **DÉFINITIONS**

Aux fins de la présente politique, les termes sont définis comme suit :

- **AODA** : Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario
- **AMA** : Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains
- **Appareil ou accessoire fonctionnel** : Une aide-auxiliaire comme des aides techniques, des aides à la communication, des aides cognitives (lecture, écoute, parole), des aides de mobilité personnelle et des aides médicales (c.-à-d., cannes, béquilles, fauteuil roulant, appareil auditif, etc.) utilisées pour augmenter, maintenir ou améliorer les capacités fonctionnelles des personnes handicapées afin d’accéder aux biens et aux services offerts par Dynacare.
- **Obstacle** : Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. Ces obstacles peuvent être un obstacle physique, un obstacle architectural, des obstacles à la communication ou à la transmission d’informations, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.
- **Handicap** : Inclut un éventail complet de handicaps, y compris les handicaps physiques, visuels, auditifs, mentaux, de développement, d’apprentissage ou autres.

Une définition plus détaillée comprend tout degré d’incapacité physique, d’infirmité, de malformation, de défigurement causé par une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie. Cette définition englobe également, sans s’y limiter, le diabète, l’épilepsie, les traumatismes crâniens, tout degré de paralysie, les amputations, l’incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou encore la nécessité de recourir à un chien-guide ou à autre animal, à un fauteuil roulant ou à autre appareil ou dispositif correctif, les déficiences intellectuelles ou les troubles du développement, les difficultés d’apprentissage, ainsi que les dysfonctionnements d’un ou de plusieurs des processus de

la compréhension ou de l’utilisation de symboles ou de la langue parlée et les troubles mentaux.

- **Personne handicapée** : Désigne les personnes souffrant d’un handicap au sens défini par la législation provinciale.
- **Animaux d’assistance** : Un animal servant d’assistance pour une personne handicapée, s’il est évident que l’animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap ou si la personne présente une lettre d’un médecin ou d’une infirmière qui confirme que la personne a besoin de l’animal pour des raisons liées à son handicap.
- **Personnes de soutien** : Toute personne qui accompagne une personne handicapée afin de l’aider à gérer ses besoins en communication, mobilité, soins personnels ou soins médicaux ou à obtenir des produits ou des services. Une personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille.

## **PROCÉDURE :**

### **A. GÉNÉRALITÉS :**

Dynacare s’engage envers notre mission : soutenir les habitudes de vie saines grâce à notre engagement et nos soins.

Nous nous engageons à fournir des services de santé et des expériences de qualité à tous les membres de la collectivité que nous desservons dans le respect de la dignité, de l’indépendance, de l’intégration et de l’égalité des chances. Lors de chaque interaction, Dynacare s’engage à s’assurer que les personnes handicapées reçoivent des biens et des services accessibles avec la même qualité et rapidité que les autres personnes.

Nous cherchons à reconnaître les besoins de nos clients et à supprimer les obstacles auxquels les groupes traditionnellement sous-représentés font face afin de faciliter l’accès à nos services et d’offrir des soins équitables. Nous respectons et célébrons la diversité des personnes qui utilisent nos services. La présente politique s’applique à tous les employés et les étudiants de Dynacare ainsi que les autres personnes qui interagissent ou travaillent avec le public ou des tiers pour le compte de Dynacare.

### **B. PRINCIPES EN MATIÈRE DE FOURNITURE DE BIENS ET DE SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

Dynacare s’engage envers l’excellence en servant sa communauté d’utilisateurs diversifiée, notamment les personnes handicapées, et nous atteindrons nos objectifs en matière de service visant à anticiper les besoins en matière d’information et de services de nos clients, cliniciens et fournisseurs de services dans les domaines suivants :

#### 1. Communication

Dynacare cherchera à communiquer avec les personnes handicapées d’une façon qui tient compte de leur handicap. Cela signifie que le personnel communiquera d’une façon qui permettra aux personnes handicapées de communiquer efficacement dans le but

d'utiliser, de recevoir ou de demander les biens et les services de Dynacare.

Nous formerons nos employés en ce qui concerne la façon d'interagir et de communiquer avec notre communauté d'utilisateurs diversifiée et les personnes atteintes de différents types de handicap.

## 2. Appareil ou accessoire fonctionnel

Dynacare s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels pour obtenir nos services. L'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour obtenir, utiliser ou profiter des biens et des services de Dynacare est reconnue, à moins qu'elle ne soit interdite en raison de la loi ou de questions de santé et de sécurité ou de confidentialité.

Les clients seront autorisés à apporter et à utiliser leur appareil ou accessoire fonctionnel (c.-à-d., fauteuil roulant, canne, marchette, bonbonne d'oxygène, dispositifs de communication particuliers, etc.) dans les installations de Dynacare. La personne handicapée a la responsabilité de s'assurer que son appareil ou accessoire fonctionnel est toujours utilisé de façon sécuritaire et contrôlée.

Nous nous assurerons que nos employés reçoivent une formation sur l'utilisation des différents types d'appareils ou d'accessoires fonctionnels offerts par Dynacare aux personnes handicapées et nous informerons les clients au sujet des appareils ou des accessoires fonctionnels offerts.

## 3. Animaux d'assistance

Les personnes handicapées peuvent entrer dans les installations de Dynacare accompagnées d'un animal d'assistance et garder l'animal avec eux dans toutes les aires auxquelles le public a accès, à moins que cela ne soit interdit par la loi. Dynacare s'assurera que tous ses employés reçoivent une formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées par un animal d'assistance. Lors d'une visite chez Dynacare, la personne accompagnée d'un animal d'assistance a la responsabilité de contrôler l'animal en tout temps.

Si un animal d'assistance est autrement interdit sur les lieux par la loi, Dynacare devra s'assurer que d'autres mesures sont disponibles pour permettre à la personne handicapée d'obtenir ou d'utiliser les biens ou les services de Dynacare ou d'en profiter.

Dans l'éventualité où un client ou un employé de Dynacare est allergique aux animaux, Dynacare devra faire des efforts jugés raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes concernées.

#### 4. Personne de soutien

DynaCare s’engage à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de soutien dans les aires ouvertes au public ou aux autres tiers. Si une personne de soutien accompagne une personne handicapée lors d’une visite, DynaCare devra s’assurer que la personne handicapée a accès à cette personne de soutien en tout temps.

DynaCare pourrait exiger qu’une personne handicapée soit accompagnée par une personne de soutien pendant qu’elle se trouve sur les lieux de DynaCare dans des situations où cela est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou la santé et la sécurité des autres personnes qui se trouvent sur les lieux.

Le consentement de la personne handicapée est nécessaire lorsque des questions de nature privée font l’objet de discussions en lien avec la personne handicapée en la présence de la personne de soutien.

#### 5. Recrutement et sélection

DynaCare informera les employés et le public de la disponibilité de mesures d’adaptation pour les candidats souffrant d’un handicap. Les candidats seront informés que de telles mesures sont disponibles, sur demande, pour la procédure d’entretien et pour toute autre méthode de sélection des candidats. Lorsque des mesures d’adaptation sont demandées, DynaCare consultera le candidat concerné pour lui fournir ou organiser des mesures adéquates. Les candidats retenus seront informés des politiques et des mesures de soutien de DynaCare en matière d’accommodation pour les personnes handicapées.

### **C. AVIS D’INTERRUPTION TEMPORAIRE**

DynaCare fera tous les efforts jugés raisonnables pour fournir aux clients un avis en cas d’interruption prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis doit comprendre des renseignements sur les raisons de l’interruption, sa durée prévue et une description des autres installations disponibles, le cas échéant. Nous pourrions ne pas être en mesure de fournir un avis approprié dans l’éventualité d’une interruption temporaire en cas d’urgence, mais les renseignements seront fournis dès qu’ils seront disponibles.

Si possible, l’avis sera affiché dans un endroit bien en vue à l’entrée de chaque emplacement. Selon la nature de l’interruption, un avis pourrait également être fourni dans les messages téléphoniques sortants, affiché sur le site Web DynaCare ou communiqué par toute autre méthode jugée raisonnable selon les circonstances.

Le cas échéant, des affiches et des avis imprimés seront clairement disposés, de taille suffisante et bien lisibles.

## **D. FORMATION DU PERSONNEL**

Dynacare s’engage à établir, à mettre en place et à conserver un programme de formation des employés sur la façon de fournir un service à la clientèle aux personnes handicapées. Dynacare offrira une formation à toutes les personnes à qui la présente politique s’applique, ainsi qu’aux personnes responsables de l’élaboration de la présente politique et des pratiques et politiques connexes. Des dossiers des formations achevées seront conservés. Les nouveaux employés et ceux qui commencent de nouvelles tâches impliquant des interactions avec le public ou les autres tiers qui reçoivent les biens et les services de Dynacare recevront une formation dans le cadre de leur programme d’orientation, s’ils ne l’ont pas déjà reçue, et continueront à en recevoir régulièrement en fonction des changements apportés à la présente politique et aux pratiques et procédures connexes.

La formation comprendra :

1. l’importance de l’accessibilité et des réglementations provinciales applicables;
2. les exigences des normes en matière de service à la clientèle;
3. de l’information au sujet des politiques, procédures et lignes directrices de Dynacare concernant la prestation de services de laboratoire aux personnes handicapées;
4. la façon d’interagir et de communiquer avec les personnes atteintes de différents handicaps;
5. la façon d’interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils et des accessoires fonctionnels ou qui ont besoin d’un animal d’assistance ou d’une personne de soutien;
6. ce qu’il faut faire lorsqu’une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services de Dynacare;
7. la façon d’utiliser l’équipement ou les dispositifs offerts par Dynacare ou dans les installations de Dynacare qui peuvent aider à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

## **E. COMMENTAIRES**

Dynacare souhaite répondre aux attentes des clients et de les surpasser lorsque nous servons des personnes handicapées. Dynacare apprécie tous les commentaires, y compris sur la façon dont nous répondons aux attentes en matière de prestation de services aux personnes handicapées.

Les commentaires peuvent être formulés en personne dans l’un de nos emplacements, en communiquant avec le service à la clientèle par téléphone ou par courriel sur notre site Web [www.Dynacare.ca](http://www.Dynacare.ca), et en cliquant sur « Accessibilité » ou « Nous joindre » dans le coin supérieur droit de la page.

**Les commentaires par téléphone, par courriel ou courrier doivent être acheminés au :**

Centre de l’expérience des employés de Dynacare  
[EExperience@dynacare.ca](mailto:EExperience@dynacare.ca)  
1 866 790-5123  
115 Midair Court, Brampton (ON) L6T 5M3

Accessibilité pour les clients de Dynacare  
[accessibility@dynacare.ca](mailto:accessibility@dynacare.ca)  
1 866 790-5123  
115 Midair Court, Brampton (ON) L6T 5M3

**Assistance aux clients de Dynacare :** <https://www.Dynacare.ca/contact-us.aspx>

Tous les commentaires reçus seront utilisés pour déterminer les domaines qui nécessitent des changements et favoriser l’amélioration continue du service à la clientèle. De plus, si un client choisit de fournir ses coordonnées, l’auteur des commentaires recevra une réponse rapidement dans un format qui tient compte de son handicap. Nous répondrons rapidement à tous les commentaires, conformément à la politique de l’entreprise.

## **F. DISPONIBILITÉ DES DOCUMENTS**

DynaCare affichera la présente politique sur son site Web et s’assurera que la présente politique et tous les autres documents exigés par les Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle sont fournis à toute personne qui en fait la demande.

Si DynaCare est tenue de fournir une copie d’un document à une personne handicapée, le handicap de la personne sera pris en compte et des efforts jugés raisonnables seront faits pour accommoder la personne. DynaCare et la personne handicapée s’entendront sur le format à utiliser.

## **G. QUESTIONS AU SUJET DE LA PRÉSENTE POLITIQUE**

Ce plan a été élaboré pour éliminer les obstacles et accroître l’accessibilité des personnes handicapées dans les domaines de l’information, des communications et de l’emploi. Veuillez adresser vos questions sur ce plan à l’un des contacts suivants :

Centre de l’expérience des employés de DynaCare  
[EExperience@dynaCare.ca](mailto:EExperience@dynaCare.ca)  
1 866 790-5123  
115 Midair Court, Brampton (ON) L6T 5M3

Accessibilité pour les clients de DynaCare  
[accessibility@dynaCare.ca](mailto:accessibility@dynaCare.ca)  
1 866 790-5123  
115 Midair Court, Brampton (ON) L6T 5M3

## **RESPONSABILITÉS**

**Directeur de la santé, de la sécurité, du mieux-être et des relations du travail :** S’assure que DynaCare met en place et à jour la présente politique et les procédures connexes, le cas échéant. Il a la responsabilité de s’assurer que les commentaires du public concernant l’accessibilité du service à la clientèle sont abordés conformément à la politique et aux procédures connexes.

**Haute direction et directeurs :** Ont la responsabilité de suivre la formation en matière d’accessibilité pour le service à la clientèle offerte. Ont la responsabilité de s’assurer que les employés, les bénévoles et les tiers qui relèvent d’eux ou qui font des affaires en leur nom reçoivent une formation sur l’accessibilité du service à la clientèle conforme aux normes de l’entreprise. Ont la responsabilité de s’assurer que les procédures de la présente politique sont communiquées au personnel et exécutées de façon cohérente. Ont la responsabilité de s’assurer que les commentaires du public concernant l’accessibilité du service à la clientèle sont abordés conformément à la politique et aux procédures connexes.

**Les employés et les étudiants de Dynacare ainsi que les autres personnes qui interagissent ou travaillent avec le public ou des tiers pour le compte de Dynacare :** Ont la responsabilité de suivre la formation en matière d’accessibilité pour le service à la clientèle. Ont la responsabilité de s’assurer qu’un service à la clientèle accessible est offert à tous les clients conformément à la présente politique et aux pratiques et procédures connexes. Ont la responsabilité de s’assurer que les commentaires du public concernant l’accessibilité du service à la clientèle sont abordés conformément à la politique et aux procédures connexes.

**RÉFÉRENCES/DOCUMENTS CONNEXES :**

- EXP 303A – Plan d’accessibilité pluriannuel pour les personnes handicapées – Dynacare