



Politique des normes d'accessibilité GIAG

Déclaration d'intention

En tant qu'organisation, GIAG (Groupe Inter-Agence Glengarry Inc.), qui partage les principes de la LAPHO (Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario) tels que la dignité, l'indépendance et l'égalité des opportunités en matière d'accès aux services, s'engage à l'excellence dans le service à tous les clients, y compris les personnes handicapées.

Nous croyons dans l'intégration et dans l'égalité des chances, garantissant que les personnes handicapées (PH) ont les mêmes opportunités d'accéder à nos services et d'en bénéficier. GIAG s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées de façon opportune, en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu du Règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées de l'Ontario (IASR) de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Portée de la politique

Cette politique vise à répondre aux exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement 429/07 de l'Ontario en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), et s'applique à la prestation de services au public ou à d'autres tiers, et non aux services eux-mêmes.

a) Cette politique s'applique à la prestation de services dans tous les locaux exploités par GIAG.

b) Cette politique s'applique aux employés, aux bénévoles et aux contractuels tiers qui traitent avec le public ou d'autres tiers agissant au nom de GIAG, y compris lorsque la prestation de services a lieu en dehors des locaux du GIAG, tels que dans le cadre d'activités de sensibilisation et de la prestation de services lors d'événements communautaires, de salons de l'emploi, de conférences, etc.

c) La section de cette politique qui traite de l'utilisation d'animaux d'assistance s'applique uniquement à la prestation de services qui ont lieu sur les sites exploités par GIAG.

d) Cette politique s'applique également à toutes les personnes qui participent au développement des politiques, pratiques et procédures de GIAG régissant la prestation de services aux membres du public ou à des tiers.

Définitions

Handicap - Dans le cadre de cette politique, le terme handicap tel que défini par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code des droits de la personne de l'Ontario, est défini comme:

- a) tout degré d'handicap physique, infirmité, malformation ou difformité causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la*

généralité de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, l'aveuglement, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un défaut de prononciation, ou la dépendance physique à un chien-guide ou à un autre animal, ou à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif de réadaptation;

b) une condition mentale ou un handicap développemental,

c) un trouble d'apprentissage, ou une dysfonction dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation des symboles ou du langage parlé,

d) un trouble mental; ou

e) une blessure ou un handicap, y compris une blessure ou un handicap survenu au travail.

Format accessible, soutien à la communication et dispositifs d'assistance:

Dans le cadre de cette politique, le format accessible, le soutien à la communication et les dispositifs d'assistance peuvent inclure:

Caractères agrandis, formats audio enregistrés et électroniques, braille et autres formats utilisables par les personnes handicapées ; sous-titrage, supports de communication alternative et augmentative, langage clair, langage des signes et autres supports facilitant les communications efficaces ; fauteuils roulants, déambulateurs, dispositifs de communication électronique et autres appareils.

Obstacle - Dans le cadre de cette politique, un obstacle est définie comme:

Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à la société en raison de son handicap, y compris un obstacle physique, un obstacle architectural, un obstacle d'information ou de communication, un obstacle d'attitude, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

La provision de services aux personnes handicapées

- *Les services ou les installations doivent être fournis d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.*
- *La provision de services et/ou d'installations aux personnes handicapées sera intégrée à la provision de services et/ou d'installations à d'autres, sauf si une mesure alternative est nécessaire, que ce soit temporairement ou de manière permanente, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des services et/ou installations.*
- *Les personnes handicapées auront une opportunité égale à celle donnée aux autres pour obtenir, utiliser et bénéficier des services et/ou installations.*

- *Lors de la communication avec une personne handicapée, le fournisseur le fera d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.*
- *L'agence accommode toute utilisation de dispositifs d'assistance par les personnes handicapées pour obtenir, utiliser ou bénéficier des services et/ou installations, ou d'autres mesures, le cas échéant, qui leur permettent de le faire. Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé et familiarisé avec l'équipement ou les dispositifs que nous avons sur place ou que nous fournissons et qui peuvent aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées.*
- *Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés sur nos lieux, sauf par exception par la loi. Si exclu par la loi, nous ferons ce qui suit pour garantir que les personnes handicapées puissent obtenir, utiliser et bénéficier de nos biens et services.*

Si vous avez besoin d'un format alternatif de ce document ou d'un autre document, d'une copie de la documentation de la LAPHO (Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario), de plus d'informations ou si vous souhaitez donner votre avis, veuillez contacter:

Joeseeph Chatelaine
580 rue Main Sud, Alexandria, On. K0C 1A0
(613) 525-1533 Ext.238
humanresources@giag.ca

En ce qui concerne l'application et la mise en œuvre des normes suivantes, nous pouvons organiser un retour d'information accessible et des formats alternatifs sur demande. Nous nous engageons à le faire de manière opportune, en accord avec les principes de la LAPHO et de l'ISAR.

Normes générales

Plan d'accessibilité:

Le plan d'accessibilité pluriannuel du GIAG établit une stratégie échelonnée pour prévenir et éliminer les barrières et répondre aux exigences actuelles et futures de la LAPHO. Les progrès réalisés dans le cadre du plan sont rapportés annuellement, publiés sur le site Web de l'organisation et fournis dans des formats accessibles sur demande.

Dispositifs d'assistance

Dispositif(s) d'assistance du client:

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance selon les besoins lorsqu'elles accèdent aux services fournis par GIAG.

Dans les cas où le dispositif d'assistance présente un risque pour la sécurité ou lorsque l'accessibilité peut poser problème, d'autres mesures raisonnables, si possible, seront utilisées pour garantir l'accès aux services.

Dispositif(s) d'assistance fournis par GIAG:

Les dispositifs d'assistance fournis par GIAG sont disponibles selon le principe du premier arrivé, premier servi et sur demande, pour aider les clients à accéder à nos services.

Animaux d'assistance

Un client handicapé accompagné d'un animal d'assistance aura accès aux locaux ouverts au public, sauf exclusion contraire par la loi. Les politiques concernant les animaux domestiques ne s'appliquent pas aux animaux d'assistance.

Directives d'exclusion des zones de services alimentaires / cuisines:

Un client handicapé accompagné d'un chien d'assistance aura accès aux zones de service alimentaire et/ou aux cuisines ouvertes au public, sauf exclusion contraire par la loi. Les animaux d'assistance, autres que les chiens d'assistance, ne sont pas autorisés dans les zones de service alimentaire et/ou les cuisines.

Si un animal d'assistance est exclu par la loi, le GIAG proposera des méthodes alternatives pour permettre à la personne handicapée d'accéder aux services, lorsque possible (par exemple, en sécurisant l'animal dans un endroit sûr et en offrant l'assistance d'un employé).

Reconnaître un animal d'assistance:

Si l'utilisation de l'animal par le client pour des raisons liées à son handicap n'est pas immédiatement apparente, GIAG peut demander une vérification de la part du client.

La vérification peut inclure:

- *une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à l'handicap;*
- *une carte d'identité valide signée par le procureur général du Canada; ou,*
- *un certificat de formation délivré par une école reconnue de formation de chiens-guides ou d'animaux d'assistance.*

Soins et contrôle de l'animal:

Le client accompagné d'un animal d'assistance est responsable de maintenir les soins et le contrôle de l'animal en tout temps.

Allergie(s):

Si un problème de santé et de sécurité se présente, par exemple sous la forme d'une allergie sévère à l'animal, GIAG fera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes.

Personnes de soutien



Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, GIAG veillera à ce que les deux personnes puissent entrer ensemble dans les locaux, et que le client ne soit pas empêché d'avoir accès à la personne de soutien.

Dans les situations où des informations confidentielles pourraient être discutées, le consentement du client sera obtenu avant toute conversation où des informations confidentielles pourraient être discutées.

Avec le consentement de l'employé, nous fournirons des informations sur les urgences en milieu de travail à une personne désignée qui apporte une assistance à cet employé pendant une urgence.

Frais administratifs:

Si un paiement est requis par une personne de soutien pour l'admission à un événement spécial sur les lieux, GIAG veillera à ce qu'un préavis soit donné à l'avance en affichant les frais d'admission pour les personnes de soutien dans la publicité de l'événement.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation planifiée ou imprévue des services ou des installations, GIAG avisera les clients rapidement. Cet avis clairement affiché inclura des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services alternatifs, le cas échéant.

Information et communications

GIAG s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées par le biais de supports imprimés, téléphoniques, de sites web et d'autres moyens.

Information Accessible

GIAG veille à ce que ses informations et communications soient accessibles et fournies dans des formats accessibles répondant aux besoins des personnes handicapées. Cela est fourni, sur demande, de manière opportune, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap, et à un coût qui n'est pas supérieur au coût régulier facturé à d'autres personnes. GIAG consulte la personne faisant la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication.

Sites web et contenus web accessibles

GIAG va rendre le site web public et le contenu web conformes aux directives d'accessibilité pour le contenu web du World Wide Web Consortium (WCAG 2.0), en visant le niveau A d'ici le 1er janvier 2021.

Information d'urgence accessible



GIAG fournit aux membres du public les procédures d'urgence et les informations sur les plans d'urgence dans un format accessible, ou avec les supports de communication appropriés, dès que possible, sur demande.

Processus de rétroaction

GIAG doit offrir aux clients la possibilité de donner leur avis sur le service fourni aux clients handicapés.

Les clients qui souhaitent fournir des commentaires sur la manière dont GIAG fournit des services aux personnes handicapées peuvent le faire de l'une des manières suivantes:

- Les formulaires de rétroaction sont disponibles au bureau des ressources humaines et aux bureaux d'accueil de chacun de nos emplacements.
- Les commentaires peuvent également être fournis en personne au contact principal du client chez GIAG, au gestionnaire du site ou du programme, ou à la personne avec laquelle ils interagissent.
- Des méthodes alternatives pour fournir des commentaires tels que verbalement (en personne) ou par écrit (manuscrit), livré, via le site web ou par e-mail, sont disponibles sur demande.

Tous les commentaires et/ou plaintes seront dirigés vers le service approprié et le personnel de direction pour examen.

Les plaintes seront traitées conformément au processus régulier de résolution des plaintes de notre organisation tel que détaillé dans le manuel des politiques et procédures de GIAG - HR 4.02.

Les clients qui déposent une plainte formelle ou soulèvent une préoccupation recevront un accusé de réception de leurs commentaires et seront informés de toute action résultante basée sur les préoccupations ou plaintes soumises.

Emploi

GIAG s'engage à des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

Recrutement et sélection

GIAG informe ses employés et le public de la disponibilité d'accommodements pour les candidats handicapés dans ses processus de recrutement et de sélection.

Pendant le processus de recrutement, les candidats sont informés que des accommodements sont disponibles sur demande concernant les documents ou les processus utilisés. La mise en place d'un accommodement approprié est déterminée par GIAG en consultation avec le candidat et prend en compte les besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap.



Lors de la proposition d'emploi, le candidat retenu est informé des politiques de GIAG concernant l'accommodement des employés handicapés.

Supports pour les employés

Les employés de GIAG sont informés des politiques utilisées pour soutenir les employés handicapés, y compris les politiques sur la fourniture d'accommodements en emploi qui prennent en compte les besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap.

Cette communication fait partie du matériel d'orientation de chaque nouvel employé.

Gestion de la performance, développement de carrière, avancement et réaffectation

Le processus de gestion de la performance, y compris l'évaluation, l'établissement des objectifs, la gestion des talents (comprend également la réaffectation de bureau), prend en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que les plans d'accommodement individuels.

Plans d'accommodement

GIAG maintient des plans d'accommodement individuels documentés pour les employés handicapés. Selon les besoins et les demandes, le plan individuel de l'employé pourrait inclure des informations concernant les formats accessibles et les supports de communication.

Processus d'accommodement

Le processus d'accommodement en milieu de travail peut varier, allant des cas simples et directs à ceux qui sont longs et complexes. Les étapes de cette procédure décrivent le processus général par lequel GIAG aborde l'accommodement des employés handicapés sur le lieu de travail. Il convient de reconnaître que le Tribunal des droits de la personne de l'Ontario a souligné l'importance cruciale de suivre un processus approprié dans chaque cas, et que le non-respect de celui-ci peut être considéré comme une violation du Code des droits de la personne.

Les principes de dignité, d'individualisation, d'inclusion et de participation totale doivent être appliqués tout au long du processus d'accommodement. Toutes les parties partagent la responsabilité de s'engager dans un dialogue significatif et de travailler ensemble de manière respectueuse pour trouver des solutions d'accommodement.

Demandes d'accommodement

Un besoin d'accommodement pour des raisons de handicap peut être identifié de plusieurs façons, notamment les suivantes:



- Un employé peut identifier le besoin en notifiant à son gestionnaire que, en raison d'un handicap, il ne peut pas accomplir les tâches essentielles de son emploi et demande un plan d'accommodement individuel.
- Pour un employé revenant au travail après une maladie ou une blessure, le processus de retour au travail implique une évaluation pour déterminer s'il existe des handicaps et/ou des accommodements requis avant que l'employé ne retourne sur le lieu de travail, et ils sont couverts par la politique de retour au travail (RTW).
- Le besoin d'accommodement peut être identifié par un gestionnaire, un prestataire de soins de santé ou une autre partie et l'employé sera informé du processus d'accommodement.

Les demandes d'accommodement doivent être soumises par écrit au gestionnaire de l'employé. Si nécessaire, l'employé peut fournir sa demande d'accommodement dans un format alternatif prenant en compte ses besoins en matière d'accommodement.

En cas de refus d'une demande d'accommodement, l'employé recevra une documentation écrite des motifs du refus. Ces motifs seront également fournis dans un format alternatif sur demande.

Le refus d'une demande d'accommodement peut être contesté, par écrit, auprès de la direction senior si elle n'a pas été impliquée dans la décision initiale, ou auprès de son représentant. Une décision finale sera prise dès que raisonnablement possible, sur la base d'un examen de la demande d'accommodement, de la documentation écrite des motifs du refus, et de toute autre information fournie par ou obtenue de toutes les parties concernant la demande.

Documentation médicale

- Une demande d'accommodement doit être appuyée par une documentation médicale appropriée.
- La documentation médicale doit confirmer que l'employé a un handicap qui interfère avec sa capacité à effectuer son travail ou à participer pleinement au milieu de travail, préciser les restrictions et limitations spécifiques qui doivent être accommodées, ainsi que la durée de l'accommodement.
- Conformément au point précédent, l'employé se verra fournir un Formulaire d'aptitudes fonctionnelles (FAF), que l'employé sera invité à faire remplir par son praticien de soins de santé traitant.
- Il est reconnu qu'il peut y avoir des cas évidents où une documentation médicale ne serait pas requise; les Ressources Humaines peuvent aider à déterminer cela.



- Des documents médicaux supplémentaires peuvent être nécessaires dans les cas médicaux complexes, les cas impliquant un handicap permanent, ou les cas nécessitant des éclaircissements sur le handicap ou les restrictions de l'employé.
- Dans ces situations, GIAG fournira à l'employé la demande écrite de l'employeur pour plus d'informations provenant du médecin de l'employé, d'un spécialiste médical, ou d'un autre fournisseur de soins de santé.
- Lorsque ces demandes aboutissent à une insuffisance d'informations pour déterminer les mesures d'accommodement appropriées, GIAG peut exiger que l'employé subisse un examen médical indépendant.
- L'employé sera invité à signer un document de consentement permettant les enquêtes et la divulgation d'informations à GIAG. Les coûts associés à l'obtention de documents médicaux supplémentaires seront couverts par GIAG.
- GIAG examinera les informations contenues dans les documents médicaux reçus et ne communiquera que les informations non confidentielles (par exemple, les capacités fonctionnelles, les limitations ou restrictions, le pronostic, la durée prévue de l'accommodement) au gestionnaire de l'employé.
- Aucune information confidentielle (par exemple, le diagnostic, le plan de traitement, le nom/spécialité du fournisseur de soins de santé) ne sera partagée sans le consentement écrit préalable de l'employé, sauf dans les cas où les informations doivent être partagées avec un superviseur ou d'autres personnes pour réaliser l'accommodement.

Processus d'accommodement

- L'employé doit informer son gestionnaire de sa demande de plan d'accommodement individuel.
- L'employé ou le gestionnaire peut contacter les Ressources Humaines pour obtenir de l'aide dans l'élaboration du plan d'accommodement. Les Ressources Humaines fourniront des informations, un soutien et une assistance au besoin tout au long du processus d'accommodement.
- Une fois la demande reçue, l'employé devra fournir la documentation médicale appropriée, comme mentionné ci-dessus.
- La documentation médicale sera examinée pour s'assurer que les informations fournies sont adéquates et demandera des informations médicales supplémentaires si nécessaire. Le gestionnaire sera informé des restrictions, des limitations et des besoins en matière d'accommodement de l'employé.
- Le gestionnaire, en consultation avec l'employé, fera tous les efforts raisonnables pour identifier les mesures d'accommodement appropriées qui permettront à l'employé de remplir les tâches essentielles de son travail.

- Le gestionnaire déterminera également si l'employé a besoin d'informations individualisées sur les mesures d'intervention en cas d'urgence en milieu de travail et/ou d'un plan individuel d'informations sur les mesures d'intervention en cas d'urgence en milieu de travail en raison du handicap.
- Toutes les mesures d'accommodement raisonnables possibles doivent être examinées. Les mesures d'accommodement sélectionnées pour être incluses dans le plan d'accommodement doivent être celles qui respectent le plus la dignité de l'individu tout en réalisant l'objectif de fournir à l'individu une égalité des chances, à condition qu'aucune mesure d'accommodement ne soit sélectionnée qui crée une contrainte excessive.
- En cas de préoccupation selon laquelle aucune mesure d'accommodement n'est disponible ou que toutes les mesures d'accommodement possibles entraîneraient une contrainte excessive, les ressources humaines ou la direction supérieure, selon le cas, doivent être impliquées dans toute décision ultérieure concernant le processus d'accommodement.
- Une fois que les mesures d'accommodement ont été déterminées, le gestionnaire préparera un plan d'accommodement écrit détaillant la nature de l'accommodement et les mesures convenues.
- Le gestionnaire signera le document du plan, et l'employé ainsi que le représentant syndical de l'employé (le cas échéant) auront l'opportunité de signer le plan. Une copie du plan final sera transmise à toutes les parties concernées. Une copie sera conservée dans le dossier personnel de l'employé.
- Le gestionnaire, avec la coopération de l'employé, est responsable de s'assurer que les mesures décrites dans le plan d'accommodement sont mises en œuvre.

Après avoir identifié l'accommodement ou les accommodements les plus appropriés, les détails seront consignés dans un plan écrit, comprenant:

- Quel(s) accommodement(s) seront fournis;
- Comment rendre l'information accessible à l'employé, y compris les formats accessibles et les supports de communication;
- Les informations d'urgence de l'employé et/ou le plan d'intervention d'urgence (si applicable); et
- Quand le plan sera examiné et mis à jour.

Le gestionnaire fournira à l'employé, dans un format accessible (si nécessaire), une copie du plan d'accommodement individuel.

Suivi et révision

- Le gestionnaire doit effectuer un suivi continu et une réévaluation périodique du plan d'accommodement pendant la période d'accommodement.



- GIAG peut demander des informations médicales mises à jour de manière périodique pour soutenir les accommodements en cours.
- Si l'accommodement n'est plus approprié, l'employé et le gestionnaire travaillent ensemble pour recueillir des informations pertinentes et réévaluer les besoins de l'employé afin que l'employeur puisse trouver la meilleure mesure d'accommodement.
- L'employé ou le gestionnaire peut contacter la direction supérieure de GIAG pour aider à examiner ou réviser le plan d'accommodement si les restrictions et les limitations ont changé ou si une documentation médicale mise à jour est reçue.



Plan d'adaptation individuel

Nom de l'employé: _____ Date: _____

Titre de l'employé(e)/département: _____ Gestionnaire: _____

Limitations:	Tâches/activités liées au travail affectées par des limitations:	Est-ce une exigence essentielle du poste?

Les sources d'expertise pour contribuer au plan d'adaptation individuel (par exemple: le gestionnaire des ressources humaines, le médecin de famille, etc.):

Les mesures d'adaptation doivent être mises en œuvre du [date de début] au [date de fin].

Si aucune date de fin n'est prévue, la prochaine révision de ce plan d'adaptation aura lieu le [date de révision].

(Les mesures d'adaptation doivent être révisées annuellement, au minimum.)

Description des mesures d'adaptation



Quelles sont les exigences du poste et les tâches connexes qui nécessitent une adaptation?	Quels sont les objectifs de l'adaptation (qu'est-ce que l'adaptation doit accomplir pour être réussie)?	Quelles stratégies/outils d'adaptation ont été sélectionnés pour faciliter cette tâche/activité?

Rôles et responsabilités

Actions à mettre en œuvre pour l'adaptation:	Assigné à:	Date limite:

Documents supplémentaires inclus

Document(s)	Oui	Non
Plan d'urgence		
Communications accessibles		
Plan de retour au travail		

Plan d'adaptation pour le retour au travail suite à un congé d'invalidité

Le processus de retour au travail de GIAG est destiné aux employés revenant d'un congé pour invalidité et nécessitant des adaptations liées aux handicaps pour faciliter leur retour au travail. Cela peut inclure des informations sur la réponse aux urgences en milieu de travail. Le plan d'adaptation documenté fait partie du processus de retour au travail.

ÉTAPE 1 : INITIER LE PROCESSUS DE RETOUR AU TRAVAIL

- L'employé signale son besoin de congé pour invalidité à son superviseur ou aux ressources humaines (le cas échéant).
- Les informations sont envoyées au coordinateur du retour au travail (RTW) ou à son représentant désigné.

ÉTAPE 2 : ÉTABLIR ET MAINTENIR LE CONTACT AVEC L'EMPLOYÉ EN CONGÉ

Coordinateur du retour au travail (RTW) ou son représentant désigné

- Maintient un contact régulier avec l'employé, avec le consentement de celui-ci.
- Fournit à l'employé des informations sur le retour au travail.
- Aide à résoudre tout problème lié au traitement, si demandé par l'employé.
- Surveille les progrès de l'employé jusqu'à ce qu'il soit apte au travail.

Employé(e)

- Reçoit et suit le traitement médical approprié.
- Informe régulièrement le coordinateur du retour au travail ou son représentant désigné de ses progrès.
- Fournit les informations sur le retour au travail au fournisseur de soins de santé.

Gestionnaire

- Veille à ce que les pratiques de travail soient sûres pour l'employé de retour.
- Assiste le coordinateur du retour au travail ou son représentant désigné dans l'identification des adaptations nécessaires.
- Assiste le coordinateur du retour au travail ou son représentant désigné dans l'analyse des exigences de chaque tâche du poste.

Fournisseur de soins de santé

- Fournit un traitement approprié et efficace à l'employé.
- Fournit les informations requises sur les capacités fonctionnelles de l'employé, si demandé.

ÉTAPE 3 : ÉLABORER UN PLAN DE RETOUR AU TRAVAIL

L'employé, le coordinateur du retour au travail ou son représentant désigné, et le fournisseur de soins de santé (si nécessaire) collaborent pour élaborer un plan formel de retour au travail, qui est inclus dans le plan d'adaptation individuel de l'employé, le cas échéant:

- Si l'employé n'a aucune limitation fonctionnelle résiduelle, il retourne à son poste habituel sans nécessiter d'adaptation.
- Si l'employé a des limitations fonctionnelles temporaires, il retourne à un environnement de travail temporairement modifié avec adaptation, ou à un poste transitoire alternatif, si disponible ou possible.
- Si l'employé a des limitations fonctionnelles long terme, il retourne au travail avec des adaptations permanentes ou est affecté de façon permanente à un autre poste, si disponible ou possible.

ÉTAPE 4 : SURVEILLER ET ÉVALUER LE PROCESSUS DE RETOUR AU TRAVAIL

- L'employé, le superviseur et le coordinateur du retour au travail ou son représentant désigné surveillent et examinent régulièrement le processus de retour au travail jusqu'à son achèvement. Si l'employé rencontre des défis, le plan de retour au travail est modifié pour surmonter ces défis.

Informations sur la réponse aux urgences des employés sur le lieu de travail

GIAG fournit aux employés des informations individualisées sur la réponse aux urgences sur le lieu de travail, sur demande ou lorsqu'elle est informée de la nécessité d'une adaptation en raison d'un handicap. GIAG fournit ces informations dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité d'une adaptation. Les plans d'urgence écrits sont documentés pour chaque individu et sont examinés/évalués lorsque:

- L'employé déménage dans un nouveau bureau;
- Le plan d'adaptation global de l'employé est en cours de révision; et,
- GIAG examine les politiques globales de réponse aux urgences.

Avec le consentement de l'employé, nous fournirons les informations sur les urgences en milieu de travail à une personne désignée qui fournit une assistance à cet employé pendant une situation d'urgence.

Formulaire d'Informations Individualisées sur la réponse aux urgences pour l'employé

Utilisez les informations collectées dans la fiche de réponse aux urgences pour créer une réponse aux urgences sur le lieu de travail individualisée pour chaque employé en situation de handicap. Modifiez ce formulaire si un employé a besoin de différents types d'adaptations pour différents types d'urgences.



Toutes les informations dans ce document sont confidentielles et ne seront partagées qu'avec le consentement de l'employé.

INFORMATION DE L'EMPLOYÉ(E)

Nom: _____

Département: _____

Téléphone: _____ Téléphone mobile: _____ Courriel: _____

INFORMATIONS DE CONTACT EN CAS D'URGENCE

Nom: _____

Téléphone: _____ Téléphone mobile: _____ Courriel: _____

Relation à l'employé(e): _____

LIEU DE TRAVAIL

(Répétez pour les autres lieux de travail)

Adresse: _____

Étage: _____

Nom/Numéro de la pièce: _____

ALERTES D'URGENCE

[Le nom de l'employé] sera informé d'une situation d'urgence par:

- ☐ Système d'alarme existant
- ☐ Dispositif de messagerie
- ☐ Système d'alarme visuelle
- ☐ Collègue
- ☐ Autre (précisez): _____

METHODES D'ASSISTANCE

Liste des types d'assistance (par exemple, assistance du personnel ou instructions de transfert).

Fiche de travail pour les plans individuels de réponse aux urgences

INSTRUCTIONS



L'employé en situation de handicap remplit cette feuille de travail avec son gestionnaire pour aider à identifier les dangers pour la sécurité de l'employé qui pourraient survenir dans une situation d'urgence. La fiche de travail est également utilisée pour fournir des suggestions sur la façon de surmonter les dangers identifiés.

Les informations collectées sont confidentielles et ne sont partagées qu'avec le consentement de l'employé. Ils n'ont pas à fournir de détails sur leur état de santé ou leur handicap, seulement sur le type d'aide dont ils pourraient avoir besoin en cas d'urgence.

Date: _____

INFORMATION DE L'EMPLOYE(E)

Nom: _____

Département: _____

Téléphone: _____ Téléphone mobile: _____ Courriel: _____

INFORMATIONS DE CONTACT EN CAS D'URGENCE

Nom: _____

Téléphone: _____ Téléphone mobile: _____ Courriel: _____

Relation à l'employé(e): _____

LIEU DE TRAVAIL

1. Vous travaillez où?

Adresse: _____

Étage: _____ Nom/Numéro de la pièce: _____

2. Travaillez-vous dans différents endroits régulièrement?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Listez les adresses, les étages et les emplacements des salles. (Utilisez des feuilles supplémentaires si nécessaire.)

BARRIERES POTENTIELLES A LA REPONSE EN CAS D'URGENCE

3. Pouvez-vous lire/accéder à nos informations d'urgence ?

- ☐ Oui
- ☐ Non

Normes de conception des espaces publics

L'objectif des Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics est d'éliminer les barrières dans les espaces publics et les bâtiments. GIAG doit tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception de nouveaux espaces ou de modifications majeures des aires d'attente et des comptoirs de service dans les espaces publics de GIAG.

Formation

La formation de nos employés et bénévoles sur l'accessibilité est liée à leurs rôles spécifiques. Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et fournissons une formation concernant tout changement de politique.

La formation sera fournis à:

- a) tous les employés, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public ou des tiers pour notre compte.
- b) les personnes impliquées dans l'élaboration et l'approbation de nos politiques de service à la clientèle.

La formation comprendra

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme de service à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.
- Comment interagir avec des personnes handicapées utilisant un appareil d'assistance ou nécessitant l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Les politiques du Groupe Inter-Agence Glengarry Inc. liées à la norme de service à la clientèle.
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur place ou autrement disponibles pouvant aider à fournir des biens ou services aux personnes handicapées.
- Que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à nos services.
- Le personnel sera également formé lors de changements apportés à notre politique de service à la clientèle accessible et aux changements de législation.

Dossier de formation:

GIAG doit tenir un registre de la formation, y compris les dates auxquelles la formation est complète et le nombre de personnes à qui elle est fournie.

Transport:

Les employés de GIAG sont disponibles pour aider au transport d'une personne handicapée. Les véhicules de l'entreprise ont été équipés de rampes d'accès pour un soutien supplémentaire et disposent d'une plateforme à roulettes pour aider davantage les clients qui en ont besoin. L'hébergement nécessaire est fourni par un tiers lorsque cela est nécessaire.



Déclaration de politique sur les procédures en cas d'accident/incident en véhicule:

GIAG veillera à ce que des procédures soient mises en place pour guider les conducteurs en cas de collision/accident impliquant un véhicule de GIAG.

Objectif:

Tous les accidents/incidents, quelle que soit leur gravité, doivent être gérés de façon professionnelle.

La documentation aide GIAG à traiter la situation et à transmettre avec précision les informations aux parents, à l'assurance et à la police.

Procédure:

Un accident est défini comme l'un de nos véhicules entrant en contact avec un autre véhicule, une personne ou un objet.

Un accident est également défini comme un incident nécessitant des premiers soins.

Un incident est défini comme un événement pour lequel le véhicule doit être arrêté en bordure de route et qui ne nécessite pas de premiers soins mais nécessite une attention ou une assistance complète.

Incident:

1. Arrêter le véhicule en toute sécurité sur le côté de la route.
2. Aborder la situation calmement.
3. Appeler GIAG pour obtenir de l'aide si nécessaire.
4. Remplir le formulaire d'incident/accident.

Déclaration de politique sur l'inspection quotidienne des véhicules:

GIAG doit inspecter quotidiennement tous les véhicules à conduire et documenter cette inspection dans le journal des véhicules et de l'utilisation situé dans chaque véhicule.

Objectif:

GIAG s'engage à fournir des services de transport conformes aux directives du ministère de Transport. Cela nécessite que l'inspection quotidienne des véhicules soit effectuée et documentée.

Procédure:

Directives du Ministère des Transports:

- Exige qu'une inspection complète et approfondie du véhicule soit effectuée avant que le véhicule ne soit conduit chaque jour.

- Exige que l'inspection du véhicule soit documentée et signée dans le journal d'inspection des véhicules.
- Exige que tous les défauts et/ou dommages soient consignés et signalés immédiatement.
- Des amendes peuvent être infligées par le ministère en cas de non-conformité.

Directives de GIAG:

- Exige que toutes les directives du ministère soient suivies.
- Exige que chaque conducteur effectue une inspection visuelle complète du véhicule qu'il doit conduire avant et immédiatement après avoir conduit le véhicule, et que cette inspection soit notée dans le journal d'inspection des véhicules.
- Exige que tout défaut et/ou dommage non noté précédemment soit signalé immédiatement au gestionnaire de programme.

Déclaration de politique sur les dossiers des conducteurs:

GIAG doit tenir à jour les dossiers de tous les conducteurs conduisant les véhicules de GIAG.

Objectif:

GIAG souhaite respecter les meilleures pratiques en matière de vérification et de suivi de l'état des dossiers de conduite, pour la sécurité et le bien-être de toutes les personnes utilisant les services de transport de GIAG.

Procédure:

1. Chaque conducteur doit fournir une copie de son permis de conduire actuel et valide.
2. Toute modification de l'état du permis de conduire d'un conducteur doit être signalée immédiatement au gestionnaire de programme ou à son représentant désigné.

Déclaration de politique sur la gestion des comportements pendant la conduite:

Les conducteurs doivent maintenir la discipline dans les véhicules de GIAG en tout temps.

Objectif:

GIAG fera tous les efforts nécessaires pour fournir des services de transport sûrs et fiables.

Procédure:

Les problèmes de comportement mineurs inappropriés sont définis comme, mais ne se limitent pas à, toutes les situations qui peuvent être traitées tout en restant sur la route.

Les comportements inappropriés majeurs sont définis comme, mais ne se limitent pas à, toutes les situations qui nécessitent d'être arrêtées sur le bord de la route.

1. Si des problèmes de comportement mineurs surviennent, le personnel de soutien et/ou le conducteur traitera la situation verbalement. Si cela ne peut pas se produire, le comportement est alors considéré comme majeur.



2. Si des problèmes de comportement majeurs surviennent, le conducteur arrête le véhicule sur le bord de la route de manière sécuritaire.

3. S'il y a un membre du personnel de soutien dans le véhicule:

- a) Le conducteur appellera GIAG pour informer le personnel supérieur du retard.
- b) Le conducteur et le personnel de soutien vont suivre les étapes de traitement d'un incident.
- c) Le personnel de soutien remplira un rapport d'incident.

4. Si aucun membre du personnel de soutien n'est disponible, le conducteur:

- a) Arrêtera le véhicule et abordera le comportement en discutant du problème en cours en expliquant les implications en matière de sécurité.
- b) Doit appeler GIAG dès que possible pour informer le personnel supérieur de la situation.
- c) Doit remplir un rapport d'incident à remettre au superviseur immédiat.

Déclaration de politique sur le transport des membres:

GIAG doit fournir un transport sécuritaire vers et depuis les programmes/événements spéciaux et les sorties par des employés rémunérés de GIAG dans des véhicules de GIAG exclusivement.

Objectif:

GIAG souhaite respecter les meilleures pratiques en matière de transport sécuritaire des membres/invités.

Procédure:

Tous les paramètres de sécurité seront employés pour le retour du membre, y compris les directives ministérielles pour les sièges d'appoint. Les sièges d'appoint offrent 60 % de protection supplémentaire par rapport aux ceintures de sécurité seules. Ils doivent être utilisés par les enfants d'âge préscolaire et de primaire qui ont dépassé leur siège d'auto pour enfant face à l'avant, qui ont moins de huit ans et pèsent entre 18 kilogrammes (40 livres) et moins de 36 kilogrammes (80 livres), et qui mesurent moins de 145 centimètres (4 pieds 9 pouces) de hauteur. Les sièges d'appoint surélèvent l'enfant afin que la ceinture de sécurité pour adulte fonctionne de manière plus efficace. La tête de l'enfant doit être soutenue par le haut du siège d'appoint, du siège du véhicule ou de l'appuie-tête. Vous devez utiliser un siège d'appoint avec une ceinture ventrale/épaule. La ceinture ventrale/épaule doit être portée de manière à ce que la ceinture d'épaule soit bien ajustée contre le corps, sur l'épaule et à travers le centre de la poitrine, et que la ceinture abdominale soit bien ajustée contre le corps et à travers les hanches. Suivez toujours les instructions du fabricant lors de l'installation d'un siège d'appoint dans votre véhicule et

fixez-le avec une ceinture de sécurité lorsqu'un enfant ne voyage pas dedans, ou retirez-le du véhicule.

Si votre véhicule dispose uniquement de ceintures abdominales, attachez l'enfant uniquement avec la ceinture abdominale. N'utilisez jamais une ceinture abdominale seule avec un siège d'appoint.

Les enfants peuvent commencer à porter une ceinture de sécurité lorsqu'ils sont capables de la porter correctement (une ceinture abdominale bien ajustée sur les hanches, une ceinture d'épaule traversant le centre de la poitrine et sur l'épaule), et si l'un des critères suivants est rempli:

- L'enfant a huit ans.
- L'enfant pèse 36 kilogrammes (80 livres) ou plus.
- L'enfant mesure 145 centimètres (4 pieds 9 pouces) ou plus.

Ne placez pas un enfant dans une position assise devant un coussin gonflable qui n'est pas désactivé. L'endroit le plus sûr pour un enfant de moins de 13 ans est à l'arrière du véhicule.

Disponibilité et format des documents

Les documents relatifs à la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle peuvent être mis à disposition sur demande et dans un format qui tient compte du handicap du client. Une notification sera donnée en affichant l'information dans un endroit visible sur les locaux exploités par GIAG, ainsi que sur le site web de l'agence.

Affichage et disponibilité de la politique

Cette politique est affichée sur le site web de GIAG, à l'adresse suivante : www.giag.ca. Une copie papier est disponible pour consultation par le public dans chacun de nos centres d'informations.

Modification de la politique

Toute politique du Groupe Inter-Agence Glengarry Inc. qui ne respecte pas et ne promeut pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Formation

Fournir à tous les employés, bénévoles et entrepreneurs tiers, membres du conseil d'administration et toute personne impliquée dans l'élaboration des politiques de l'organisation, une formation sur la sensibilisation au service à la clientèle, une formation sur la sensibilisation aux droits de l'homme tels qu'ils se rapportent aux personnes handicapées, ainsi que sur les normes de la LSIA (Emploi, Information et Communication, Transport et Environnement Construit) applicables à GIAG.

La formation de nos employés et bénévoles sur l'accessibilité est liée à leurs rôles spécifiques. Nous formons chaque personne dès que possible après son embauche et fournissons une formation concernant tout changement de politique.

Plan d'accessibilité intégré pluriannuel:

Le plan d'accessibilité pluriannuel de GIAG décrit une stratégie progressive visant à prévenir et à éliminer les obstacles et à répondre aux exigences actuelles et futures de la LAPHO. Les progrès réalisés dans le cadre du plan sont rapportés chaque année et sont fournis dans des formats accessibles sur demande.

Plan d'accessibilité intégré de la LAPHO (PAIL)

Règlement/sujet	Date cible	Exigence	Statut
Accessibilité intégrée générale	1 Janvier, 2014	➤ Développer la politique d'accessibilité de GIAG pour la LSIPA, y compris la déclaration d'engagement. ➤ Développer le plan d'accessibilité pluriannuel de GIAG. - La politique et le plan seront affichés sur le site Web de l'organisation www.giag.ca et seront disponibles dans un format accessible. Planifier la mise en place d'une équipe fonctionnelle représentant les domaines de l'informatique, du marketing et de la communication, de l'assurance qualité, de l'administration, des ressources humaines, des opérations et de la prestation de services pour contribuer aux processus d'accessibilité et à la mise en œuvre de chaque phase du plan. La supervision du comité sera assurée par les ressources humaines et les opérations.	Compléter
	1 Janvier, 2015	➤ Développer et fournir une formation aux employés sur les exigences de la LSIPA qui s'appliquent à GIAG et sur le Code des droits de la personne de l'Ontario (en lien avec les handicaps). - Les ressources humaines doivent développer et fournir la formation et enregistrer sa réalisation. - La formation doit être fournie à tous les employés, bénévoles et entrepreneurs tiers, aux membres du conseil d'administration et à toute personne impliquée dans l'élaboration des politiques de l'organisation. - La formation doit être intégrée aux processus d'intégration et d'accueil des nouveaux employés. - Une formation doit être dispensée sur tout changement apporté aux politiques prescrites.	Compléter

Environnement construit Normes de conception des espaces publics			
	Janvier 2019 - 2024	➤ Examiner le plan d'accessibilité tous les 5 ans. - Continuer à identifier de nouvelles opportunités pour éliminer les obstacles et fournir des mises à jour au plan pluriannuel au besoin, ainsi que publier les progrès réalisés. ➤ Respecter les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction ou de modifications majeures des espaces publics de GIAG. - Examiner les espaces publics connexes, y compris les comptoirs de service et les zones d'attente.	
Information et communication	1 Janvier, 2016	➤ Fournir des formats accessibles et des supports de communication. - Définir, développer et organiser la fourniture de formats accessibles et de supports de communication les plus adaptés aux personnes handicapées utilisant les services de GIAG. - Établir un processus permettant aux employés de consulter les personnes handicapées et de prendre des décisions pour déterminer l'adéquation du format accessible ou du support de communication, et fournir cela de manière opportune à un coût ne dépassant pas le coût facturé à d'autres personnes.	
	1 Janvier, 2014	➤ Les nouveaux sites web et les importantes mises à jour répondent aux normes WCAG 2.0 Niveau A. - Respecter les normes WCAG 2.0 Niveau A pour tous les nouveaux sites web et les mises à jour importantes afin de se conformer aux normes WCAG 2.0 Niveau A. - Fournir des alternatives textuelles et audio disponibles sur demande aux personnes en situation de handicap (PSH).	
	1 Janvier, 2021	➤ Tous les sites web et leur contenu respectent les normes WCAG 2.0 Niveau AA. - Le contenu du nouveau site web est codé pour respecter les normes WCAG 2.0 Niveau A/AA. - La conformité à l'AODA est incluse comme l'un des critères de sélection des fournisseurs de technologie/logiciels pour les initiatives de développement de nouveaux sites web.	

	1 Janvier, 2012	➤ Les procédures et plans d'urgence sont accessibles au public. - Fournir les procédures/plans d'urgence dans un format accessible sur demande. - Fournir aux employés en situation de handicap des plans individuels d'évacuation d'urgence sur demande ou lorsque le handicap est connu de l'organisation.	
		➤ Fournir des processus de rétroaction dans un format accessible avec des supports de communication sur demande. - Mettre à disposition des formulaires de rétroaction dans un format accessible au centre d'information des ressources et aux bureaux de réception de chaque site; disponibles en gros caractères sur demande ou avec des supports de communication. - Mettre en lien les formulaires de rétroaction en ligne disponibles sur le site web. - La rétroaction peut être donnée en personne au contact principal ou au gestionnaire. - Des méthodes alternatives peuvent être mises à disposition sur demande.	
		➤ Les processus de recrutement et d'embauche offrent des accommodements. - Examiner et, si nécessaire, apporter des modifications aux politiques, procédures et processus existants de recrutement et d'embauche. - Spécifier sur le site Web de GIAG, les annonces d'emploi, etc., que des accommodations sont disponibles. - Inclure la disponibilité d'accommodements dans le script de tous les processus de recrutement et de sélection. - Sur demande, consulter le candidat pour organiser la mise à disposition d'un accommodement adapté de manière à prendre en compte les besoins d'accessibilité du candidat en raison d'un handicap.	
Emploi		➤ Plans d'accommodement pour la gestion du rendement et le développement de carrière. - Examiner et, si nécessaire, apporter des modifications ou développer de nouveaux processus qui répondent aux besoins d'accessibilité des personnes en situation de handicap dans la fourniture de ces programmes.	
		➤ Plans de réponse aux urgences pour les employés. - Formulaires de réponse aux urgences en milieu de travail et plans de réponse aux urgences individuels élaborés pour les employés ayant divulgué un	



		handicap et pouvant également nécessiter des accommodements selon les besoins.	
--	--	---	--