



Benefits



Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Politique d'accessibilité intégrée et normes pour les services à la clientèle de The EDGE

Normes pour les services à la clientèle

The EDGE Benefits Inc. (ci-après appelée « The EDGE » ou « The Edge Benefits ») est soucieuse d'offrir un excellent service à tous ses clients, notamment à ceux qui ont un handicap.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une loi provinciale qui énonce des normes auxquelles toute entité visée doit se conformer afin que les services offerts aux personnes handicapées de l'Ontario soient accessibles et fournis d'une façon qui témoigne du déploiement d'efforts raisonnables s'alignant sur les principes fondamentaux ci-dessous.

Dignité – Les services sont fournis de façon respectueuse.

Autonomie – Les services favorisent l'autonomie des personnes handicapées.

Respect – Le droit des personnes handicapées à la sécurité et à la protection de leurs renseignements personnels doit être respecté.

Intégration / inclusion – Toutes les personnes handicapées doivent bénéficier des mêmes services que ceux qui sont offerts aux autres clients.

Mesures d'adaptation – Les personnes handicapées doivent avoir la possibilité de bénéficier de nos services, tout comme les autres clients.

The EDGE soutient l'objectif du gouvernement de l'Ontario qui consiste à faire en sorte qu'en 2025, la province soit exempte d'obstacles. À mesure que nous approchons de cette date, il est attendu que les services et les installations de The EDGE deviendront plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des personnes handicapées.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07, section 2) sont entrées en vigueur le 1^{er} janvier 2008. Il s'agit là des premières normes d'accessibilité à avoir été créées en vertu de la LAPHO. The EDGE est tenue de se conformer à ces normes d'ici au 1^{er} janvier 2012.

Si des normes sont ajoutées ou modifiées en vertu de la LAPHO, la présente politique sera revue et mise à jour, au besoin, aux fins de conformité.

La présente politique décrit ce que The EDGE doit faire pour se conformer aux normes et ce à quoi les clients peuvent s'attendre de la part de notre entreprise.

Le terme « handicap » est défini de la même façon dans la LAPHO que dans le Code des droits de la personne de l'Ontario. À la section 2 de la LAPHO, il est stipulé que le terme « handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- a) *tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;*
- b) *une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;*
- c) *une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;*
- d) *un trouble mental;*
- e) *une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.*

À The EDGE, nous sommes soucieux d'offrir un excellent service à la clientèle à tous les clients, notamment à ceux qui sont handicapés. Nous nous efforcerons constamment d'offrir des services de façon à préserver la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Des services à la clientèle accessibles seront fournis par tous les employés qui interagissent avec le public, ainsi que par tout le personnel s'occupant de la gestion et des programmes qui élabore nos politiques et nos procédures.

Appareils et accessoires fonctionnels

En général, on qualifie d'appareil ou d'accessoire fonctionnel tout appareil ou accessoire que les gens apportent, notamment un ambulateur, un réservoir d'oxygène personnel, un appareil de grossissement, un fauteuil roulant, une canne ou toute autre aide à la mobilité, pour effectuer leurs tâches et activités quotidiennes.

The EDGE a pris l'engagement d'offrir des services aux personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels pour obtenir ou utiliser ses services ou encore pour en bénéficier.

The EDGE veillera à ce que ses employés reçoivent une formation leur permettant de se familiariser avec les divers appareils et accessoires fonctionnels dont les clients handicapés peuvent se servir pour accéder à nos installations et à nos services. Elle s'assurera également que ses employés savent comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels qui sont offerts dans ses locaux, notamment des ouvre-portes.

Des exceptions peuvent s'appliquer si The EDGE estime qu'un appareil ou un accessoire fonctionnel présente un risque pour la santé ou la sécurité d'une personne handicapée ou de toute autre personne se trouvant sur les lieux.

Il incombe à la personne concernée de s'assurer que son appareil ou son accessoire fonctionnel est manipulé d'une façon sécuritaire et contrôlée en tout temps.

Communication

La « communication » fait référence au processus permettant de fournir, d'envoyer, de recevoir et de comprendre de l'information. Conformément à la section du Règlement portant sur cet aspect, toute entité visée doit communiquer avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap et permet une communication efficace.

The EDGE communiquera avec les personnes handicapées en employant des moyens qui tiennent compte de leur handicap.

The EDGE offrira aux employés qui communiquent avec les clients une formation portant sur la façon d’interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

Animaux d’assistance

Par « animaux d’assistance », on entend notamment les chiens-guides, les animaux utilisés par les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes et les animaux dressés pour alerter une personne d’une crise épileptique imminente.

Aux termes de la réglementation en vigueur, un animal est considéré comme un « animal d’assistance » dans l’un ou l’autre des cas suivants :

la personne utilise l’animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap, ou la personne fournit une lettre d’un médecin ou bien d’une infirmière ou d’un infirmier ou encore toute autre attestation délivrée par un gouvernement confirmant qu’elle a besoin de l’animal pour des raisons liées à son handicap.

Les personnes handicapées et leur animal d’assistance sont les bienvenus dans les locaux de The EDGE. Les animaux d’assistance sont autorisés à entrer dans les sections de nos locaux qui sont accessibles au public. The EDGE veillera à ce que ses employés reçoivent une formation sur la façon d’interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d’un animal d’assistance.

Des exceptions peuvent s’appliquer. Par exemple, un gestionnaire pourrait estimer qu’il est nécessaire de faire appel à une personne de soutien. Il se peut également qu’un animal ne puisse pas entrer dans une section des locaux si cela présente un risque pour la santé ou la sécurité d’autres personnes se trouvant sur les lieux.

Personnes de soutien

Les personnes de soutien peuvent accompagner une personne handicapée pour lui fournir de l’assistance. Il peut s’agir d’un professionnel, d’un membre de la famille, d’un ami ou d’une amie ou de toute autre personne qui fournit une assistance à la personne handicapée dans les domaines suivants : communication, mobilité, soins personnels ou besoins médicaux ou accès à des biens ou services. La personne de

soutien est autorisée à accompagner la personne handicapée dans nos locaux. Toutefois, des documents peuvent être requis aux fins de protection de renseignements du client. Nous aviserons les clients concernés au moyen d'un avis affiché dans nos locaux et publié sur notre site Web.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue, comme le fonctionnement défectueux d'un ouvre-porte, touchant les services ou les installations dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir des biens ou des services, The EDGE devra en informer les clients au moyen d'un avis publié clairement qui indique les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant. L'avis sera affiché à l'entrée de notre établissement destinée au public, ainsi que publié sur notre site Web, s'il y a lieu, à edgebenefits.com. Annexe C

Formation à l'intention des employés

The EDGE offrira une formation aux employés qui interagissent avec le public en son nom ou participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures régissant les services à la clientèle. Les nouveaux employés et les employés qui assument de nouvelles fonctions exigeant d'interagir avec le public recevront une formation dans le cadre de leur période d'orientation.

En particulier, les personnes qui occupent les postes suivants recevront une formation :

Représentants du service à la clientèle, membres du service des règlements, conseillers en gestion de cas, personnel administratif, cadres supérieurs, représentants de commerce.

La formation sera fournie aux employés dès que possible après leur embauche. Elle sera également fournie à tous les employés sur une base continue lorsque des modifications seront apportées. La formation contribuera à dissiper les mythes, les idées fausses, les stéréotypes et les craintes relatifs aux personnes handicapées.

La formation portera sur les points ci-dessous.

- Aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences relatives aux normes pour les services à la clientèle
- Plan d'accessibilité des services de The EDGE lié aux normes pour les services à la clientèle
- Façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- Façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui doivent être accompagnées par un animal d'assistance ou une personne de soutien
- Façon d'utiliser un ouvre-porte ou tout autre équipement, appareil ou accessoire qui se trouvent sur les lieux pour aider une personne handicapée
- Mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux installations ou encore aux biens ou aux services de The EDGE
- Les employés devront également suivre une formation lorsque des modifications seront apportées au plan d'accessibilité de The EDGE.
- Tous les employés devront terminer le module de formation en ligne « Service-ABILITÉ », qui porte sur les services à la clientèle accessibles.
- The EDGE tiendra à jour des dossiers de formation, qui contiendront le nom des personnes concernées, les dates des formations et des renseignements sur le contenu des formations offertes à chaque employé.

Modifications apportées à d'autres politiques

The EDGE retirera toute politique qui ne respecte ni ne favorise la dignité et l'autonomie des personnes handicapées et veillera à ce que ses politiques, ses pratiques et ses procédures régissant les services à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'autonomie de toutes les personnes handicapées. Nous n'apporterons aucune modification à la présente politique sans avoir tenu compte de son incidence sur les personnes handicapées.

Plan d'accessibilité intégré de The EDGE Benefits

Les normes d'accessibilité ont été créées dans le cadre de la LAPHO. Il s'agit de règles que les entreprises et les organisations en Ontario doivent suivre pour repérer, éliminer et éviter les obstacles à l'accessibilité afin que les personnes handicapées aient davantage l'occasion de participer aux activités courantes.

Les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle étaient les premières à devenir loi. Les trois prochaines normes (c'est-à-dire les normes pour l'information et les communications, pour l'emploi et pour le transport) ont été regroupées dans un règlement, soit celui qui régit les Normes d'accessibilité intégrées. Ce règlement est devenu loi et les exigences connexes entrèrent progressivement en vigueur entre 2011 et 2021.

Les normes d'accessibilité au milieu bâti (immeubles et espaces extérieurs) sont en cours d'élaboration et ne sont pas encore devenues loi.

Le plan d'accessibilité 2014-2021 décrit les politiques et les mesures que The EDGE mettra en place pour améliorer les occasions offertes aux personnes handicapées.

À The EDGE Benefits, nous avons pris l'engagement de traiter toutes les personnes de façon à leur permettre de préserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons aux principes d'intégration et d'égalité des chances. Nous avons pris l'engagement de répondre, en temps opportun, aux besoins des personnes handicapées et nous entendons respecter cet engagement en évitant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences en matière d'accessibilité qui sont imposées par la LAPHO.

À The EDGE Benefits, nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous respecterons les principes universels et les meilleures pratiques de conception lorsque nous élaborerons, mettrons en œuvre et maintiendrons des stratégies et des produits se rapportant à l'information et aux communications. Cela inclut les sites Web, les sites intranet, le matériel de communication, les communications par téléphone et les interactions en personne. L'objectif est de permettre à tous les utilisateurs d'avoir accès à l'information de la façon la plus efficace possible.

Formation

The EDGE Benefits fournira aux employés, aux bénévoles et à toute autre personne qu'il engage des formations sur la législation régissant l'accessibilité en Ontario et les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées. Nous prendrons des mesures pour que les employés reçoivent la formation requise, par l'intermédiaire de séances de formation en groupe, pour satisfaire aux exigences de la législation sur l'accessibilité en Ontario, et nous ferons de cette formation une partie intégrante du processus d'orientation de tous les nouveaux employés. Nous tiendrons à jour des dossiers de formation, qui contiendront le nom des personnes concernées, les dates des formations et des renseignements sur le contenu des formations offertes à chaque employé.

Normes pour l'information et les communications

Rétroaction :

The EDGE s'assurera que les clients qui veulent fournir une rétroaction sur la façon dont elle fournit des biens ou des services ou sur l'accessibilité des formats et des aides à la communication puissent le faire par l'intermédiaire de son site Web (annexe B), par voie électronique ou verbalement, en communiquant avec notre centre de service à la clientèle.

The EDGE Benefits s'assurera que les processus de rétroaction existants sont revus et que les personnes handicapées peuvent les utiliser, notamment dans des formats accessibles, s'ils en font la demande.

Formats accessibles et aides à la communication :

The EDGE Benefits prendra les mesures nécessaires pour que toute l'information accessible au public soit mise à disposition de toute personne qui en fait la demande.

Sites et contenus Web accessibles :

À The EDGE Benefits, nous sommes déterminés à répondre aux besoins en matière de communication des personnes handicapées. Nous élaborerons des

lignes directrices et des meilleures pratiques se rapportant à la création de documents accessibles pour des applications bureautiques courantes, comme les logiciels Word, Excel et PowerPoint de Microsoft.

The EDGE Benefits prendra des mesures pour que les nouveaux sites Web et leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau **A**) d'ici au 1^{er} janvier 2014 et que tout contenu Web soit conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau **AA**) d'ici au 1^{er} janvier 2021.

Normes pour l'emploi

The EDGE Benefits s'engage à adopter des pratiques d'emploi qui garantissent l'équité et l'accessibilité.

Nous prendrons des mesures pour informer le public et les employés que The EDGE fournira sur demande des mesures d'adaptation aux personnes handicapées pendant les processus de recrutement et d'évaluation et après l'embauche, et nous mettrons en place un processus régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et des politiques de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap.

The EDGE est déterminée à créer une culture et un milieu de travail favorables aux employés handicapés. Conformément à ces principes, nous prendrons des mesures d'adaptation raisonnables, au cas par cas, afin de répondre aux besoins particuliers des employés et des candidats et, ainsi, de rendre The EDGE dans son ensemble accessible aux employés et aux candidats handicapés.

Les mesures d'adaptation doivent être raisonnables et nécessaires. Il peut notamment s'agir de ce qui suit :

- Modifications apportées au poste de travail
- Travail de rechange temporaire
- Horaires de travail flexibles ou de rechange
- Tâches professionnelles de rechange temporaires
- Déménagement temporaire

Critères essentiels :

Les fonctions principales d'un emploi sont déterminées en fonction de la productivité (en ce qui concerne le nombre de tâches et la rapidité d'exécution des tâches) et de leur importance respective. Nous prendrons en compte ce qui suit lors du processus d'évaluation des besoins individuels :

- Les mesures d'adaptation doivent favoriser l'intégration des personnes handicapées dans les activités liées à emploi.
- Les mesures d'adaptation doivent être fournies aux personnes handicapées d'une façon qui respecte leur dignité.
- Les mesures d'adaptation doivent être fournies aux employés ou aux candidats uniquement pour les besoins liés à leur handicap, qu'ils ont indiqués et qui ont une incidence sur leur capacité à exercer un emploi.
- Les mesures d'adaptation doivent être fournies d'une façon qui témoigne d'une gestion financière responsable et de la prise en compte des besoins opérationnels.
- Les exigences relatives aux mesures d'adaptation doivent être établies au cas par cas, afin que les besoins de chaque employé handicapés soient pris en compte, évalués et satisfaits de façon individuelle et qu'un processus respectant les principes de protection des renseignements personnels et de responsabilité partagée puisse être maintenu.
- Le processus relatif aux mesures d'adaptation requiert la participation et la collaboration de l'employé qui a besoin de telles mesures.

Normes d'accessibilité au milieu bâti

Conception des espaces publics

The EDGE Benefits respectera les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lorsqu'elle construira ou réaménagera des espaces publics.

The EDGE Benefits prendra les mesures nécessaires pour éviter et retirer tout obstacle à l'accessibilité.

Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique :

The EDGE Benefits a pris l'engagement de fournir à ses clients des renseignements accessibles au public en cas d'urgence, et ce, d'une manière accessible. Ces renseignements seront fournis sur demande. Au besoin, The EDGE Benefits fournira également aux employés handicapés des plans d'intervention personnalisés en cas d'urgence.

Rétroaction :

Pour en savoir plus sur notre politique d'accessibilité ou nos normes pour les services à la clientèle, veuillez nous joindre de l'une de façons suivantes :

Par courriel : servicealaclientele@edgebenefits.com

À partir du site Web : Section « Nous joindre » de notre site Web, à edgebenefits.com

Par téléphone : 1 800 908-9917

Par la poste : The EDGE Benefits, 1255 Nicholson Rd, Newmarket (Ontario)
L3Y 9C3

Le présent document peut être fourni dans un format accessible, sur demande.

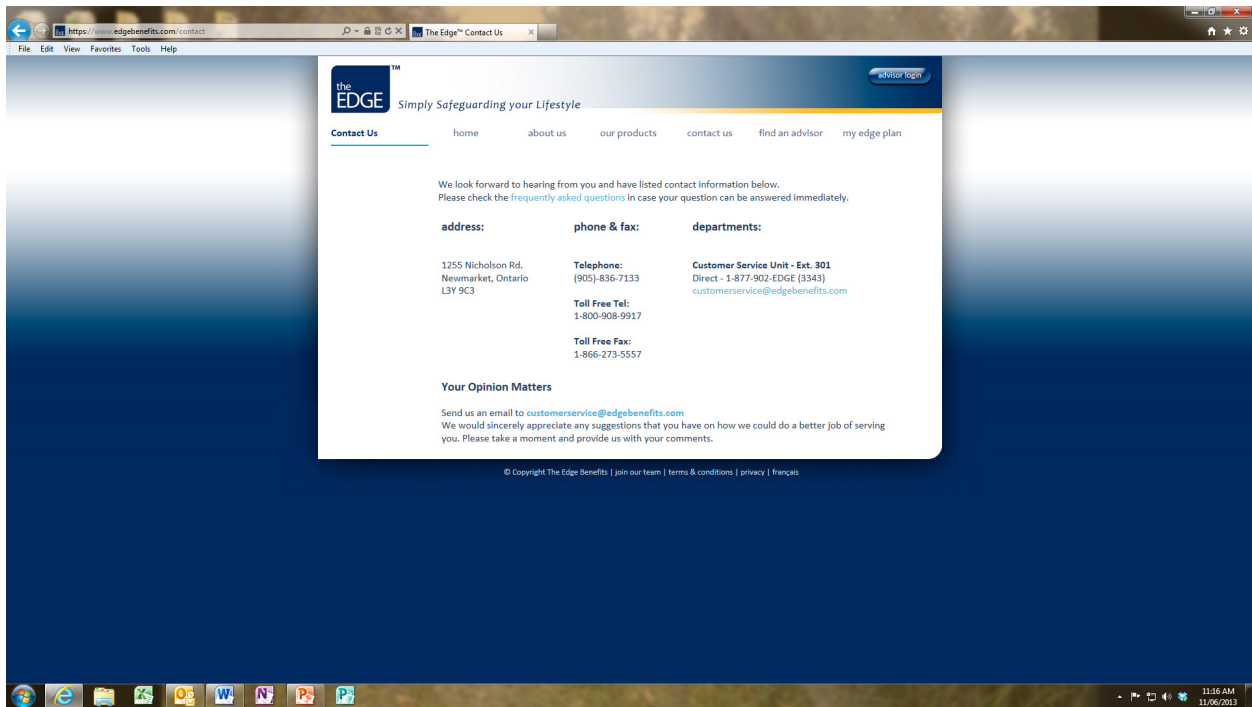
Annexe A

Plan d'accessibilité pluriannuel de The EDGE Benefits

(voir le document ci-joint)

Annexe B

Rétroaction fournie par l'intermédiaire du site Web du Service à la clientèle



Annexe C

Avis de perturbation prévue des services

En raison de (indiquer la raison), veuillez noter qu'une perturbation des services est prévue le (date), au 1255 Nicholson Rd, à Newmarket, et que cela aura une incidence sur la fourniture des biens et la prestation des services aux clients.

Voici les biens et services qui ne seront pas disponibles pendant la perturbation :

1. (service/nom de l'événement) (étage)
2. (service/nom de l'événement) (étage)

Les biens et services énumérés ci-dessus seront de nouveau disponibles à compter de (date/heure/).

Nous nous excusons de tout inconfort occasionné par cette situation. Pour obtenir des précisions sur la fourniture de ces biens ou la prestation de ces services, veuillez nous appeler au 1 800 908-9917.