



## ENGAGEMENT

Le plan pluriannuel sur l'accessibilité décrit les mesures que L'Association médicale canadienne (AMC) a pris pour appuyer l'inclusion des personnes handicapées en vertu de la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#) et de sa réglementation.

---

## SERVICE À LA CLIENTÈLE

### Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées

L'AMC a créé une [Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées](#) afin d'améliorer l'accès pour les personnes handicapées. Nous préconisons un climat de confiance mutuelle et de respect pour le public, nos membres et nos employés. Nous sommes convaincus qu'un tel climat favorise un meilleur rendement personnel et collectif et produit en fin de compte de meilleurs résultats pour tous. Nos valeurs sont conformes aux principes énoncés dans la LAPHO et visent à offrir efficacement des services aux personnes handicapées. Conformément à nos valeurs, nous visons toujours à offrir aux personnes handicapées des produits et des services d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

Le public peut consulter la [Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées](#) sur notre site web en format téléchargeable. La politique a été intégrée à notre planification de la continuité des activités (PCA).

---

### Accessibilité de l'information sur les mesures d'urgence :

L'information sur les mesures d'urgence est fournie sur demande en format accessible. S'il y a lieu, nous fournirons également à notre personnel des renseignements individualisés relatifs aux mesures ou aux plans d'urgence.

---

### Formation :

Nous offrons à tout le personnel une formation sur la législation ontarienne relative à l'accessibilité et sur les différents aspects du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui ont trait aux personnes handicapées.

Tous les membres du personnel ont reçu leur formation sur la LAPHO en 2014 pour respecter la date limite de la conformité fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Tout le personnel revoit la [Politique sur l'accessibilité des personnes handicapées](#) une fois par année dans le contexte de notre formation annuelle sur la conformité.

Tous les nouveaux employés doivent lire la [Politique sur l'accessibilité des personnes handicapées](#) dans le cadre de leur entrée en fonction.

---

### Information et communications :

L'AMC offre des produits et des services par quatre plateformes : la téléphonie, la poste, les rencontres en personne et les voies électroniques. Lorsque nous communiquons avec une personne handicapée, nous le faisons par la méthode qui convient le mieux à ses besoins.

Les mesures suivantes visent à faire en sorte que les personnes handicapées puissent accéder à des mécanismes de **rétroaction** (date limite de conformité : 1er janvier 2015) :

- La [Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées](#) aborde les commentaires sur la manière dont l'AMC offre ses produits et services aux personnes handicapées et sur la façon dont les problèmes et les préoccupations sont traités.
- Une section pour poser des questions ou formuler des commentaires figure sur la page du site web où est affichée la [Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées](#).
- La formation sur la LAPHO donnée à tous les employés couvre notamment le mécanisme de rétroaction.

Les mesures suivantes visent à faire en sorte que **l'ensemble de l'information mise à la disposition du public est accessible** sur demande (date de limite de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2016) :

- Comme nous le précisons dans notre [Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées](#), nous faisons des efforts raisonnables pour veiller à ce que les personnes handicapées aient les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres. Nous offrons divers moyens d'accéder à nos services afin d'assurer que les personnes handicapées sont en mesure d'accéder à un service ou d'en obtenir un le plus facilement possible.
- Sur demande, nous communiquerons avec une personne handicapée pour déterminer la méthode qui convient le mieux à ses besoins.

Nos sites Web et le contenu destinés aux clients de toutes les entités de l'AMC respectent la norme [WCAG 2.0](#) de niveau AA, conformément aux exigences législatives de la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#) relatives aux normes d'accessibilité entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

---

## Emploi :

L'AMC s'engage à adopter des pratiques d'emploi à la fois équitables et accessibles. Sur demande, nous nous adapterons de façon raisonnable aux besoins des personnes handicapées au cours des processus de **recrutement, d'évaluation et d'embauche** (date limite de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2016) :

- Nous avons mis à jour nos politiques d'affichage de postes, nos pratiques de recrutement et nos sites web (internes et externes) afin d'inclure les renseignements précisant qu'elle s'adaptera aux besoins des personnes handicapées lors des processus de recrutement et d'embauche.
- Nous ferons savoir aux postulants, sur demande, que les processus de recrutement et d'embauche seront modifiés de façon raisonnable de façon à tenir compte de leur handicap.
- Nos gestionnaires reçoivent une formation sur les modalités de la LAPHO pour s'assurer qu'ils appliquent des pratiques équitables et accessibles en matière d'emploi.

L'AMC a mis en place un processus d'élaboration de **plans d'adaptation individualisés** et de **politiques sur le retour au travail** pour les employés qui se sont absentés à cause d'un handicap (date limite de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2016) :

- Nous profitons de la séance d'orientation des nouveaux employés et de la notification annuelle de la LAPHO pour cerner les besoins d'adaptation individuels. Les Partenaires d'affaires, RH et culture travailleront avec les employés qui ont déclaré des besoins spéciaux pour s'assurer que des plans d'adaptation individualisés sont établis.



- Nous avons recours aux services d'un fournisseur tiers pour trancher tous les cas de gestion d'incapacité. Un gestionnaire de cas est affecté à chaque cas et collabore de très près avec les RH et culture, l'employé et le gestionnaire pour établir un calendrier dont le processus tient compte des restrictions ou limites que l'employé peut avoir et des meilleures façons d'aborder un plan d'adaptation individualisé (c.-à-d. retour au travail graduel, évaluation ergonomique, poste de travail modifié, assouplissement des modalités de travail, etc.).

Les processus **de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation** tiennent compte des besoins des employés handicapés sur le plan de l'accessibilité (date limite : 1<sup>er</sup> janvier 2016) :

- Les plans d'adaptation des membres du personnel sont révisés avant les discussions trimestrielles sur l'évaluation de rendement et le perfectionnement et elle adaptera ses pratiques au besoin.
- Des adaptations appropriées sont mises en œuvre afin d'appuyer l'amélioration du rendement des membres du personnel, leur productivité et leur succès global dans leur rôle actuel et futur.

Les mesures suivantes témoignent de la façon dont nous prévenons et éliminons les autres obstacles à l'accessibilité qui auront été identifiés :

- Nous travaillerons directement avec la personne afin de déterminer les obstacles à l'accessibilité et la meilleure solution pour les surmonter, conformément aux lignes directrices de la LAPHO qui ont trait à la formation.
- Nous analyserons les commentaires reçus de personnes pour aider à prévenir ou à supprimer d'autres obstacles à l'accessibilité.
- Nous examinerons annuellement notre [Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées](#) et les renseignements connexes.

---

### Conception des espaces publics :

Les *Normes pour la conception des espaces publics* ont été respectées au moment de la construction de lieux publics ou des rénovations importantes (date limite de conformité : 1<sup>er</sup> janvier 2017). Les espaces publics de l'AMC comprennent les suivants :

- Aires d'attente à l'intérieur
- Voies de passage à l'extérieur (trottoirs et rampes)
- Stationnement accessible hors route

Nos procédures pour éviter toute perturbation des services dans les aires accessibles de ses lieux publics sont décrites à la rubrique [Avis de perturbation temporaire](#) de sa [Politique sur l'accessibilité des personnes handicapées](#). En cas de perturbation des services, nous informerons le public de l'interruption des services et des solutions de rechange.

Nous veillerons à ce que des mesures d'entretien préventif et d'urgence soient en place, notamment des inspections régulières des lieux publics.

---

**Pour en savoir plus :**

Pour en savoir plus au sujet de ce plan pluriannuel sur l'accessibilité, veuillez communiquer avec :

Département des Ressources humaines et de culture : [peopleandculture@cma.ca](mailto:peopleandculture@cma.ca)

Vous pouvez aussi nous téléphoner au 1-800-663-7336.

Ce document sera disponible en formats accessibles, sur demande.