

Société canadienne de la sclérose en plaques

Guide des politiques

Politique relative aux normes d'accessibilité

Bien-fondé et liens avec notre mission, nos principes et nos valeurs

En poursuivant sa mission, la Société canadienne de la SP (Société de la SP) s'efforce en tout temps d'assurer la prestation de ses services dans le respect de la dignité intrinsèque, de l'autonomie individuelle, y compris la liberté de faire ses propres choix, et de l'indépendance des personnes. Conformément à cette optique, elle déploie des efforts raisonnables pour veiller à ce que ses politiques et procédures soient compatibles avec les lois fédérales et provinciales en vigueur ainsi que les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, de non-discrimination, d'inclusion, d'intégration et d'égalité des chances établis par la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies.

La Loi canadienne sur l'accessibilité (juillet 2019) et la réglementation provinciale applicable en matière d'accessibilité fixent des exigences que les organismes doivent suivre en vue de la reconnaissance et de l'élimination d'obstacles – et de la prévention de nouveaux obstacles – à ce chapitre, et prévoient l'adoption de mesures visant à faire respecter et à appliquer la législation relative à l'accessibilité ainsi que la mise en place d'un système permettant la formulation de plaintes en lien avec l'accessibilité. L'objectif visé par le gouvernement fédéral consiste à transformer le Canada en un pays exempt d'obstacles au plus tard le 1^{er} janvier 2040. La Société de la SP s'engage à se conformer à l'ensemble des réglementations en vigueur à cet égard au palier fédéral ainsi que dans l'ensemble des provinces, des territoires et des collectivités où elle mène ses activités.

Bien que la présente politique s'applique au travail que la Société de la SP effectue auprès de sa clientèle externe, il convient de préciser que notre organisme veille aussi au respect des principes dont il est ici question (autonomie, dignité, non-discrimination, inclusion, intégration et égalité des chances) dans le cadre de ses activités internes. Citons à l'appui les politiques internes adoptées par la Société de la SP dans divers domaines comme l'expérience des bénévoles et la gestion des ressources humaines, ou encore les programmes et les services offerts par l'organisme au profit des personnes atteintes de SP.

1

Société canadienne de la sclérose en plaques – Guide des politiques	
<i>S'applique à :</i>	Tous les employés et les bénévoles de la Société de la SP, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec la Société de la SP, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de la Société de la SP
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	25 juin 2021
<i>Dernière révision :</i>	25 juin 2021
<i>Prochaine révision :</i>	Juin 2026

Objectif de la politique

La Société de la SP s'est engagée à établir des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la prestation de programmes et de services aux personnes handicapées. L'objectif de la présente politique est de faire en sorte que la Société de la SP se conforme aux dispositions de la Loi canadienne sur l'accessibilité ainsi qu'aux exigences de toutes les lois provinciales et territoriales en ce qui a trait à la prestation de programmes et de services aux personnes handicapées.

Application de la politique

La Politique s'applique à l'ensemble des employés et des bénévoles de la Société de la SP ainsi qu'à toutes les entreprises et à toutes les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec la Société de la SP, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des programmes ou des services au nom de la Société de la SP.

Détails

La présente politique fixe les exigences selon lesquelles les programmes et les services offerts par la Société de la SP doivent être fournis.

La Société de la SP s'est engagée à établir des politiques, des pratiques et des procédures relatives à la prestation de programmes et de services aux personnes handicapées.

Fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées

La Société de la SP fera tout son possible pour que ses politiques, ses pratiques et ses procédures soient compatibles avec les principes d'autonomie, de dignité, de non-discrimination, d'inclusion, d'intégration et d'égalité des chances qu'elle s'est engagée à respecter, et ce, en prenant les mesures suivantes :

- veiller à ce que la valeur et la qualité de ses services soient les mêmes pour tous;
- permettre aux personnes handicapées qui se prévalent de ses programmes ou de ses services de faire les choses à leur façon et à leur

Société canadienne de la sclérose en plaques – Guide des politiques	
<i>S'applique à :</i>	Tous les employés et les bénévoles de la Société de la SP, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec la Société de la SP, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de la Société de la SP
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	25 juin 2021
<i>Dernière révision :</i>	25 juin 2021
<i>Prochaine révision :</i>	Juin 2026

propre rythme, tant que cela ne constitue aucun risque pour la santé et la sécurité des gens;

- avoir recours à des méthodes différentes, dans la mesure du possible, pour faire en sorte que les personnes handicapées aient accès aux mêmes services, au même endroit et suivant des modalités similaires;
- prendre en considération les besoins des gens en matière d'adaptation au moment d'assurer la prestation de programmes ou de services;
- communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui sera adaptée à leur handicap.

La Société de la SP s'est engagée à offrir des programmes et des services d'excellence aux gens à qui elle vient en aide, y compris des personnes aux prises avec un handicap. Elle remplira donc ses fonctions et ses responsabilités conformément aux engagements énumérés ci-dessous :

- 1. Appareils et accessoires fonctionnels.** La Société canadienne de la SP s'est engagée à bien servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels pour pouvoir faire usage ou bénéficier des programmes et des services qu'elle offre. Elle veillera à ce que son personnel reçoive la formation nécessaire pour bien connaître les appareils et les accessoires dont peuvent avoir besoin ces personnes pour accéder aux programmes et aux services de la Société de la SP.
- 2. Communication.** La Société de la SP communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui sera adaptée à leur handicap. Elle formera les employés qui sont en contact avec des membres de la collectivité de la SP sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps.
- 3. Animaux d'assistance.** La Société de la SP s'est engagée à accueillir les personnes handicapées qui se rendent à ses locaux ouverts au public ou à d'autres tiers en compagnie d'un animal d'assistance. Elle veillera à ce que l'ensemble de ses employés, bénévoles et autres intervenants qui sont en contact avec le public reçoivent une formation adéquate sur la manière d'agir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Société canadienne de la sclérose en plaques – Guide des politiques	
<i>S'applique à :</i>	Tous les employés et les bénévoles de la Société de la SP, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec la Société de la SP, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de la Société de la SP
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	25 juin 2021
<i>Dernière révision :</i>	25 juin 2021
<i>Prochaine révision :</i>	Juin 2026

4. Accompagnateurs. La Société de la SP invite les personnes handicapées qui doivent se rendre à ses locaux à le faire en compagnie d'une personne de soutien si la présence d'une telle personne est nécessaire. La Société de la SP a pour principe général de ne pas facturer de frais aux personnes qui accompagnent des personnes handicapées qui souhaitent accéder à ses services. Au cas où des frais s'appliqueraient malgré tout, l'information relative à ces frais sera fournie suffisamment à l'avance.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation planifiée ou imprévue touchant ses services ou ses installations accessibles aux personnes handicapées, la Société de la SP en avisera les gens dans les meilleurs délais possible. L'avis relatif à la perturbation indiquera les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui seront disponibles, le cas échéant. Cet avis sera affiché aux entrées réservées au public ainsi que sur le site Web de la Société de la SP, selon le cas.

Formation

La Société de la SP offrira la formation nécessaire aux employés, aux bénévoles et aux autres intervenants qui agissent en son nom directement auprès du public ou d'autres tiers, ainsi qu'aux personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures relatives aux services à la clientèle.

La Société de la SP fournira la formation nécessaire dès que possible. Une formation à jour sera également fournie si des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant la prestation de programmes ou de services aux personnes handicapées.

Processus de rétroaction

Les gens qui souhaitent s'exprimer sur la manière dont la Société de la SP fournit des services aux personnes handicapées peuvent faire part de leurs commentaires au vice-président de la gestion innovante des ressources bénévoles et du personnel par courrier, par téléphone ou par courriel (normesaccessibilite@scleroseenplaques.ca).

Société canadienne de la sclérose en plaques – Guide des politiques	
<i>S'applique à :</i>	Tous les employés et les bénévoles de la Société de la SP, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec la Société de la SP, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de la Société de la SP
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	25 juin 2021
<i>Dernière révision :</i>	25 juin 2021
<i>Prochaine révision :</i>	Juin 2026

La Société de la SP répondra à ces personnes dans un délai raisonnable, soit habituellement dans les 30 jours suivant la date de réception des commentaires. Ce délai de réponse peut toutefois être prolongé de 30 jours pour les réponses nécessitant des éclaircissements ou des détails supplémentaires. Si tel est le cas, les personnes concernées en seront avisées par la Société de la SP dans les 30 jours suivant la réception de leurs commentaires.

Les plaintes reçues par la Société de la SP seront traitées conformément aux procédures habituelles adoptées par celle-ci relativement à la gestion des plaintes.

Modifications applicables à la présente politique ou à toute autre politique

La Société de la SP a à cœur d'élaborer des politiques en matière de services à la clientèle dont l'objectif est de contribuer au respect et à la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes aux prises avec un handicap. En cas de modification de la présente politique, l'impact des changements apportés sur les personnes handicapées sera pris en compte.

Toutes les politiques adoptées par la Société de la SP doivent contribuer au respect et à la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

Approbaton

La présente politique a été approuvée par le conseil d'administration de la Société de la SP le 25 juin 2021.

Détails

L'équipe de la haute direction est autorisée à élaborer des procédures détaillées associées à la présente politique ainsi que les activités de formation nécessaires à l'application de celles-ci.

Maître d'œuvre

Le vice-président de la gestion innovante des ressources bénévoles et du personnel de la Société de la SP est le maître d'œuvre de la Politique relative aux normes d'accessibilité et des procédures connexes.

Société canadienne de la sclérose en plaques – Guide des politiques	
<i>S'applique à :</i>	Tous les employés et les bénévoles de la Société de la SP, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec la Société de la SP, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de la Société de la SP
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	25 juin 2021
<i>Dernière révision :</i>	25 juin 2021
<i>Prochaine révision :</i>	Juin 2026

Surveillance et conformité

Il incombe au vice-président de la gestion innovante des ressources bénévoles et du personnel de la Société de la SP, conjointement avec les autres membres de la haute direction, de diriger les activités de surveillance de l'application des orientations de cette politique et des procédures connexes ainsi que de veiller au respect des modalités de celle-ci.

Révision

Cette politique doit être passée en revue au moins tous les cinq ans à compter de sa date d'approbation, soit le 25 juin 2021. Les procédures connexes, quant à elles, doivent être révisées chaque année par l'équipe de la haute direction.

Définitions

Handicap – Selon la Loi canadienne sur l'accessibilité, le terme « handicap » se définit comme suit :

« Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

Équipe de la haute direction – Groupe d'employés occupant les postes de direction les plus élevés de la Société canadienne de la SP, soit le président et chef de la direction, les présidents, les vice-présidents principaux et les vice-présidents. Ces personnes peuvent cumuler plusieurs postes. Le président et chef de la direction peut modifier la composition de l'équipe de la haute direction, au besoin.

Société canadienne de la sclérose en plaques – Guide des politiques	
<i>S'applique à :</i>	Tous les employés et les bénévoles de la Société de la SP, ainsi que toutes les entreprises et les personnes qui, en vertu d'une entente conclue avec la Société de la SP, sont amenées à interagir avec le public ou à fournir à ce dernier des services au nom de la Société de la SP
<i>Fréquence des révisions :</i>	Au moins tous les cinq ans
<i>Première approbation :</i>	25 juin 2021
<i>Dernière révision :</i>	25 juin 2021
<i>Prochaine révision :</i>	Juin 2026