

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Panoplie de mesures

Table des matières

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).....	3
Plan de service à la clientèle accessible.....	5
Plan pluriannuel de l'accessibilité	9
Normes d'emploi	12

Politique : Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

L'objectif de la LAPHO est d'élaborer des normes obligatoires à l'échelle de la province pour atteindre ou améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. L'objectif de cette politique est de définir les responsabilités des employés qui traitent avec des clients ou d'autres tiers au nom de notre entreprise en fournissant des services aux personnes handicapées.

Dental Corporation of Canada Inc., en son propre nom et en sa qualité de mandataire du groupe de cabinets de la corporation des professionnels en dentisterie du Dr. Meikle (collectivement, «Dental Corp», «nous») s'efforce en tout temps de fournir ses services de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos services et de leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

Politique

Dentalcorp s'engage à l'excellence dans le service à tous les clients, y compris les personnes handicapées. Cet engagement se manifeste dans les domaines suivants :

1. La communication : nous communiquons avec les personnes handicapées de manière à prendre en compte leur handicap. Nous formons nos employés qui communiquent avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.
2. Les services téléphoniques : nous nous engageons à fournir un service téléphonique entièrement accessible à nos clients. Nous formons nos employés à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et à parler clairement et lentement.
3. Les dispositifs d'aide : nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'aide pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services. Nos employés connaissent bien les divers dispositifs d'aide pouvant être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos services.
4. La facturation : nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Les factures seront fournies dans un format accessible sur demande. Nous répondrons aux questions des clients sur le contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.
5. L'utilisation des animaux d'assistance et des personnes accompagnatrices : nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public et aux tiers. Nous veillerons également à ce que tous les employés et les autres personnes qui traitent avec le public reçoivent une formation appropriée sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.
6. Nous nous engageons également à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne accompagnatrice. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne accompagnatrice sera autorisée à entrer dans les bureaux de Dentalcorp avec sa personne accompagnatrice. À aucun moment, une personne handicapée accompagnée d'une personne

accompagnatrice se verra empêchée d'accéder à sa personne accompagnatrice dans nos locaux.

7. Avis de perturbation temporaire : Dentalcorp avisera les clients en cas de perturbation planifiée ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou le cas échéant, des services alternatifs.

FORMATION

Dentalcorp formera tous les employés et les autres personnes en contact avec le public ou d'autres tiers en notre nom. La formation comprendra les éléments suivants :

1. Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes de service à la clientèle
2. Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps
3. Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilise un dispositif d'aide ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne accompagnatrice;
4. Comment apprendre l'utilisation de divers dispositifs d'aide;
5. Ce qu'il convient de faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services de Dentalcorp; et
6. Les employés seront également formés de façon continue lorsque des changements sont apportés à ces politiques, ces pratiques et / ou à ces procédures.

PROCESSUS DE RETROACTION

L'objectif ultime de Dentalcorp est de satisfaire et de surpasser les attentes des clients tout en servant les clients handicapés. Les commentaires sur nos services concernant la façon dont ces attentes sont satisfaites sont les bienvenus et appréciés en utilisant l'une des méthodes suivantes:

En ligne :

www.dentalcorp.ca

Par téléphone :

Directeur, Talent et Développement
416-558-8338 x228

Par courrier :

Dental Corporation of Canada
Director, Talent and Development
21 St Clair Ave East Suite 1420
Toronto, ON M4T1L9

Graham Rosenberg

28 janvier 2016

Date

Politique d'accessibilité : le plan de service à la clientèle accessible

Cette politique a été établie en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

Notre engagement

Dental Corporation of Canada et tous nos établissements en Ontario s'engagent à fournir des services de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à offrir aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos services et de leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

Le service à la clientèle

Dental Corporation of Canada et tous nos établissements en Ontario s'engagent à offrir des services d'excellence à tous les patients handicapés.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap. Nous formerons le personnel qui communiquera avec les patients et les autres sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.

Les dispositifs d'aide

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'aide pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos services dentaires. Nous veillerons à ce que les membres de notre personnel soient formés et familiarisés avec les divers dispositifs d'aide pouvant être utilisés par les personnes handicapées lors de l'accès à nos services.

Les animaux d'assistance

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance sur les zones de nos locaux ouvertes au public et à d'autres tiers, à moins que l'animal ne soit exclu par la loi. Dans ce cas, des actions seront réalisées pour s'assurer que d'autres mesures sont disponibles pour permettre à une personne handicapée d'accéder aux services dentaires. Nous veillerons également à ce que les employés et les autres personnes qui traitent avec le public reçoivent une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance.

Les personnes accompagnatrices

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne accompagnatrice. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne accompagnatrice sera autorisée à entrer dans notre cabinet avec sa personne accompagnatrice. À aucun moment une personne handicapée accompagnée d'une personne accompagnatrice ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne accompagnatrice dans nos locaux. Les personnes accompagnatrices seront invitées à accepter de maintenir l'intimité et la confidentialité des renseignements personnels liés à la prestation de services de soins dentaires fournis aux patients, conformément à notre politique de confidentialité.

Avis de perturbation temporaire

Notre cabinet repose sur un équipement, des appareils, des installations ou des services particuliers afin de fournir des services dentaires aux personnes handicapées. En cas de perturbation prévue ou imprévue dans l'utilisation de tels équipements, appareils, installations ou services, nous fournirons un avis qui comprendra des informations sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement si cela est possible. L'avis sera placé à toutes les entrées et comptoirs de service dans nos locaux. L'avis sera donné conformément aux exigences de l'article 5 de la LAPHO.

Formation

Nous offrirons une formation à tous les employés et à tous ceux qui interagissent avec le public ou avec d'autres tiers en notre nom pour nos cabinets et nos procédures. La formation comprendra les éléments suivants :

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des règlements et des normes d'accessibilité;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'aide ou ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne accompagnatrice;
- Comment utiliser l'équipement, les appareils, les services et / ou les installations actuellement disponibles dans nos locaux ou dans notre cabinet et, le cas échéant, aider les personnes handicapées qui obtiennent des services dentaires de notre cabinet;
- Comment localiser et mettre en œuvre les politiques, les pratiques et les procédures de notre cabinet en matière de normes d'accessibilité;
- Que faire si la personne présentant un handicap particulier éprouve des difficultés à accéder à nos services dentaires;
- Comment obtenir des renseignements supplémentaires relatifs à l'aide aux personnes handicapées, disponibles sur le site internet du ministère du développement économique, de l'emploi et de l'infrastructure de l'Ontario:
<http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/accessibility/index.aspx>
- Une formation sera également offerte à chaque nouvel employé à un moment raisonnable lors de son recrutement et dans le cas où des modifications sont apportées au plan de service à la clientèle accessible

Processus de rétroaction

Notre objectif final est de répondre aux attentes des patients et de les dépasser tout en servant les personnes handicapées. Les commentaires sur nos services concernant la façon dont ces attentes sont satisfaites sont les bienvenus et appréciés en utilisant l'une des méthodes suivantes:

En ligne :

www.dentalcorp.ca
Talent @dentalcorp.ca

Par téléphone :

Directeur, Talent et Développement
416-558-8338 x228

Par courrier :

Dental Corporation of Canada
Director, Talent, Training and Development
21 St Clair Ave East Suite 1420
Toronto, ON M4T1L9

Disponibilité des documents

Cette politique sera mise à la disposition de nombreux membres du public sur demande et sera fournie dans un format accessible à la personne.

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique, pratique ou procédure de Dental Corporation of Canada qui ne respecte pas et n'encourage pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario - Plan pluriannuel de l'accessibilité

Introduction et déclaration d'engagement

Dental Corporation of Canada Inc., en son propre nom et en sa qualité de mandataire du groupe de cabinets de la corporation des professionnels en dentisterie du Dr. Meikle (collectivement, «Dental Corp», «nous») s'efforce en tout temps de fournir ses services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos services et de leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

Le gouvernement de l'Ontario a adopté en 2005 la *loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* dans le but de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. Dental Corp s'engage à respecter la *loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* afin de répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées. Ce plan pluriannuel de l'accessibilité présente notre stratégie visant à prévenir et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et à respecter les exigences de la Loi.

Partie 1 : norme pour le service à la clientèle

Initiative	Exigences	Action	Statut	Date de mise en conformité
Établir une politique de service à la clientèle accessible	Toute organisation est tenue d'instaurer des politiques et des actions sur le service à la clientèle accessible	Affichage de la politique sur les normes de service à la clientèle sur le site internet de Dental Corp et dans la communauté en ligne de Dental Corp	Effectué	1 ^{er} janvier 2012
Formation	Toute organisation doit s'assurer que l'ensemble des employés et des particuliers qui fournissent des biens ou des services à des membres du public ou d'autres tierces parties en son nom, et ceux qui participent à l'élaboration de politiques, reçoivent une formation sur le service à la clientèle accessible	<ul style="list-style-type: none">• Élaborer et mettre en œuvre du matériel de formation approprié tout en veillant à ce que ce soit fourni à tous les employés et bénévoles• S'assurer que la formation est offerte aux personnes inscrites dès que possible• Conserver et maintenir un registre de la formation dispensée, y compris les dates auxquelles la formation a été dispensée et à qui elle a été délivrée.• S'assurer que toute formation sur les changements apportés aux programmes est délivrée	Effectué	1 ^{er} janvier 2015

Partie II : Normes intégrées - Exigences générales

Initiative	Exigences	Action	Statut	Date de mise en conformité
Instaurer un plan pluriannuel de l'accessibilité	Toute organisation est tenue d'instaurer des politiques et des actions sur sa façon d'atteindre l'accessibilité en répondant aux exigences décrites dans les normes intégrées	Affichage du plan pluriannuel sur le site internet de Dental Corp et dans la communauté en ligne de Dental Corp	Effectué	1 ^{er} janvier 2014
Formation	Toute organisation doit s'assurer que tous les employés et les particuliers qui fournissent des biens ou des services à des membres du public ou à d'autres tiers en son nom ainsi que les personnes impliquées dans l'élaboration de politiques reçoivent une formation sur les exigences des Normes intégrées et du Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en œuvre du matériel de formation approprié et veiller à ce que ce soit fourni à tous les employés et bénévoles • S'assurer que la formation est délivrée aux personnes inscrites dès que possible • Conserver et maintenir un registre de la formation dispensée, y compris les dates auxquelles la formation a été dispensée et à qui elle a été fournie • S'assurer que toute formation sur les changements apportés aux programmes est délivrée 	Effectué	1 ^{er} janvier 2015

Partie III : Norme d'information et de communication

Initiative	Exigences	Action	Statut	Date de mise en conformité
Renseignements sur la sécurité publique et les procédures en cas d'urgence	Toute organisation doit veiller à ce que les procédures d'urgence et les renseignements publics sur la sécurité en cas d'urgence soient mis à la disposition du public dès que possible, dans un format accessible ou avec une aide à la communication appropriée sur demande.	Toutes les procédures d'urgence seront continuellement examinées et surveillées et rendues disponibles sur demande dans un format accessible	Effectué	1 ^{er} janvier 2012
Accessibilité des contenus web et des sites internet	Les sites internet des grandes organisations doivent se conformer au niveau A du Guide d'accessibilité au contenu internet (WCAG 2.0) du Consortium WWW, qui passe au niveau AA	<ul style="list-style-type: none"> • Notre site internet récemment actualisé et tous les nouveaux sites internet récemment mis à jour que Dental Corp exploite sont conformes au niveau A des consignes d'accessibilité au contenu Web du Consortium World Wide Web (WCAG 2.0) 	Effectué En cours	1 ^{er} janvier 2014 1 ^{er} janvier 2021

		<ul style="list-style-type: none"> Tous les sites internet de Denat Corp, y compris ceux de tous nos cabinets ontariens, seront conformes aux WCAG 2.0 Niveau AA d'ici 2021 		
Rétroaction	Chaque organisation doit s'assurer que ses processus de rétroaction sont accessibles aux personnes handicapées	S'assurer que le processus de réception et de réponse aux commentaires est accessible aux personnes handicapées en fournissant d'autres formats sur demande, et en informant tous les employés sur la façon d'obtenir d'autres formats.	Effectué	1 ^{er} janvier 2015
Formats accessibles et aide à la communication	Fournir ou arranger sur demande des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes handicapées en tenant compte des besoins d'accessibilité pertinents et à un coût qui ne dépasse pas le coût normal facturé à d'autres personnes. Consulter la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication Avertir le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication sur demande		Effectué	1 ^{er} janvier 2016

Partie IV: Norme d'emploi

Initiative	Exigences	Action	Statut	Date de mise en conformité
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail	Des renseignements individualisés sur l'intervention d'urgence en milieu de travail doivent être fournis à tout employé ayant une déficience qui nécessite un accommodement	<ul style="list-style-type: none"> Des plans alternatifs et individualisés de préparation aux situations d'urgence sont fournis à l'employé ayant un handicap Examiner le plan individualisé lorsque l'employé déménage, lorsque l'invalidité des employés a changé et lorsque Dental Corp examine ses renseignements généraux sur les mesures d'urgence 	Effectué	1 ^{er} janvier 2012
Recrutement	<ul style="list-style-type: none"> Tout employeur doit informer ses employés et le public de la disponibilité des accommodements pour les candidats handicapés dans son processus de recrutement Informer les candidats que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande, consulter le candidat et prendre des mesures d'accommodement tenant compte de leur handicap 	<ul style="list-style-type: none"> Examiner et modifier les procédures existantes de recrutement, d'évaluation et de sélection Informer les candidats si un accommodement est disponible pendant le processus de recrutement et le préciser dans toutes les offres d'emploi et dans la section Carrières du site internet de Dental Corp. L'accommodement est disponible pour ceux qui sont en entretien d'embauche, pour tout matériel de sélection utilisé et pour faire une offre d'emploi Développer une formation appropriée 	Effectué	1 ^{er} janvier 2016

	<ul style="list-style-type: none"> Lorsqu'une offre d'emploi est réalisée, le candidat retenu doit être informé de ses politiques d'accommodement pour les employés handicapés 	pour les personnes impliquées dans le processus de recrutement et de sélection		
Informers les employés des mesures de soutien	<ul style="list-style-type: none"> Informers les employés actuels et nouveaux des politiques de la LAPHO pour accommoder les personnes handicapées. Informers les employés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes 	<p>Élaborer un plan de communication pour éduquer et conseiller les employés de Dental Corp sur les politiques d'accessibilité de Dental Corp par courriel et dans l'intranet communautaire de Dental Corp</p> <ul style="list-style-type: none"> Politiques d'accessibilité à inclure dans tous les processus d'intégration 	Effectué	1 ^{er} janvier 2016
Plans d'accommodement individuels / processus de retour au travail	<ul style="list-style-type: none"> Les employeurs doivent élaborer un processus écrit pour l'élaboration de plans d'accommodement individuels documentés pour les employés handicapés. Les employeurs doivent élaborer un processus de retour au travail pour ceux qui ont été absents en raison d'un handicap 	<ul style="list-style-type: none"> Dental Corp élaborera un processus standardisé pour l'élaboration de plans de retour au travail individualisés conformes aux stipulations de la LAPHO. Dental Corp élaborera un processus de retour au travail spécifique pour les personnes absentes en raison d'un handicap. 	Effectué	1 ^{er} janvier 2016
Gestion du rendement, perfectionnement professionnel, avancement et réaffectation	Les employeurs doivent tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d'accommodement individuels au cours du processus de gestion du rendement, des possibilités de perfectionnement/d'avancement personnel et de la réaffectation des employés handicapés.	<ul style="list-style-type: none"> Dental Corp examinera et modifiera les politiques existantes en matière de gestion du rendement, de perfectionnement personnel et de réaffectation S'assurer que tout le matériel de formation est développé avec des caractéristiques d'accessibilité 	Effectué	1 ^{er} janvier 2016

LAPHO : Norme d'emploi

Renseignements sur l'intervention d'urgence en milieu de travail

Dentalcorp doit s'assurer que tous les employés handicapés reçoivent par écrit et dès que possible sur demande des renseignements sur les mesures d'urgence en milieu de travail après s'être rendu compte de la nécessité de ces renseignements. Dentalcorp examinera également les renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail lorsque l'employé déménagera ou lorsque Dentalcorp apportera des changements à ses politiques d'intervention d'urgence. Les informations ne seront partagées avec d'autres que si cela est requis par la législation ou pour assurer la sécurité.

Recrutement

Dentalcorp doit prendre les mesures suivantes pour informer les membres de l'équipe et le public de la disponibilité des mesures d'accommodement pour les personnes handicapées :

- Pendant le processus de recrutement, Dentalcorp avisera le public et les candidats potentiels que nous sommes un employeur accessible qui fera des accommodements appropriés pour les candidats handicapés tout au long du processus de recrutement. Cette déclaration sera décrite dans la section Carrières du site internet www.dentalcorp.ca.
- Au cours de l'entretien d'embauche, on demandera à tous les candidats s'ils ont besoin d'accommodements pour l'entretien. Si un accommodement est demandé, Dentalcorp consultera le candidat et fournira ou prendra des dispositions pour la fourniture d'un accommodement convenable qui tient compte du handicap de la personne.
- Si Dentalcorp fait une offre d'emploi, le candidat sera avisé au moment de l'offre des politiques de Dentalcorp pour accommoder les employés handicapés.

Informer les employés des mesures de soutien

Dentalcorp informera les membres actuels et les nouveaux membres de son équipe de ses politiques relatives à la LAPHO pour accommoder les personnes handicapées. Dentalcorp informera les membres de son équipe chaque fois qu'un changement est effectué sur les politiques existantes qui tiennent compte des besoins d'accessibilité des membres de l'équipe en raison d'une invalidité.

Accommodement et retour au travail

Dentalcorp doit élaborer et mettre en place un processus d'élaboration de plans d'accommodement individuels et de plans de retour au travail pour les employés handicapés. Veuillez vous référer à la politique de retour au travail et d'accommodement pour plus d'informations.

Dentalcorp doit s'assurer que les plans d'accommodement individuels respectent les exigences de la LAPHO et du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel, avancement et réaffectation

Dentalcorp doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que des plans d'accommodement individuels au cours de son processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel, d'avancement et de réaffectation.

Formats accessibles et aides à la communication

Dentalcorp fournira aux employés des renseignements dans des formats accessibles et avec des aides à la communication sur demande.