



**SWITCH  
HEALTH**

## **Plan d'accessibilité pluriannuel de Switch Health**

Chez Switch Health, nous nous engageons à fournir un environnement sain, sans obstacle, inclusif et accessible à tous les employés, clients et parties prenantes. Notre objectif est d'identifier, de supprimer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées et de veiller à ce que notre lieu de travail ainsi que nos programmes et services soient entièrement accessibles, tant dans les environnements physiques que virtuels.

Nous nous engageons à promouvoir la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées, tout en nous efforçant d'intégrer les normes d'accessibilité afin de garantir un environnement accueillant pour tous.

Ce plan d'accessibilité pluriannuel est accessible au public sur notre site Web à l'adresse [www.switchhealth.ca](http://www.switchhealth.ca) (Accessibilité). Ce plan sera disponible dans un format accessible sur demande en nous contactant par courriel à [accessibility@switchhealth.ca](mailto:accessibility@switchhealth.ca) ou au 1 (647) 977-1030.

### **Norme d'accessibilité du service à la clientèle**

La norme d'accessibilité pour le service à la clientèle prévue par le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (NDAI) exige que Switch Health fournisse des services publics accessibles aux personnes handicapées et qu'elle s'assure que des politiques et des procédures sont mises en place pour répondre à cette exigence. Switch Health s'est engagée à le faire et a créé une politique de service à la clientèle qui est également disponible sur notre site Web.

Notre objectif est d'identifier, de supprimer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées et de veiller à ce que notre lieu de travail ainsi que nos programmes et services soient entièrement accessibles, tant dans les environnements physiques que virtuels. Nous nous engageons également à faire en sorte que les personnes handicapées reçoivent des biens et des services de qualité en temps opportun. Nos efforts sont soutenus par des politiques, procédures, outils et ressources efficaces qui favorisent l'accessibilité dans la prestation du service à la clientèle.

Switch Health fournit une formation obligatoire et continue sur le service à la clientèle et les droits de la personne à tous ses employés, nouveaux et actuels, par le biais d'un processus d'intégration et d'une formation spécifique au poste. La formation pour le service à la clientèle sera revue tous les deux ans, à moins qu'une mise à jour de la formation ne soit nécessaire pour répondre à des changements réglementaires.

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons qui peuvent être, ou non, sous le contrôle ou être connues de Switch Health. En cas d'événements imprévus ou de perturbations temporaires des installations ou des services sur lesquels les clients handicapés comptent pour accéder ou utiliser des biens ou des services, tous les efforts raisonnables seront faits pour fournir un préavis et

aider à accommoder la personne handicapée. Si une notification doit être affichée, les informations suivantes seront incluses, sauf si elles ne sont pas facilement disponibles ou connues:

- les biens et services qui sont perturbés ou indisponibles ;
- la raison de la perturbation ;
- la durée prévue ; et
- une description des services ou options de remplacement.

### **Information et communication**

Switch Health s'engage à rendre l'information et la communication accessibles aux personnes handicapées. La norme d'information et de communication prévue par le règlement sur les normes d'accessibilité intégrée exige que Switch Health communique et fournisse des informations de manière accessible aux personnes handicapées.

Nous fournirons des formats accessibles pour l'information et la communication en temps opportun, ainsi que des supports permettant aux personnes handicapées de faire part de leurs commentaires de manière accessible, en fonction de leurs besoins particuliers. Nous pouvons le faire par courriel à [accessibility@switchhealth.ca](mailto:accessibility@switchhealth.ca), par courrier, par téléphone et en personne, le cas échéant. Les détails sur la manière de nous contacter sont disponibles sur notre site Web dans la section « Contactez-nous ».

Switch Health examinera régulièrement les normes de conformité et les règlements et s'efforcera d'améliorer continuellement les normes d'accessibilité dans les informations et les communications au fur et à mesure de sa croissance en tant qu'organisation et de l'évolution des meilleures pratiques du secteur.

### **Sites Web et contenus Web accessibles**

Switch Health veillera à ce que son site Web et son contenu Web soient conformes aux directives d'accessibilité au contenu Web telles qu'elles sont décrites dans les NDAI et se référera à la législation pour les délais et les exigences de conformité spécifiques.

En 2021, Switch Health procédera à une évaluation interne de ses capacités en matière de solutions accessibles et examinera ses sites Web et son contenu Internet. À l'avenir, nous nous procurerons et mettrons en œuvre des tests continus de nos applications d'interfaces utilisateur et de notre contenu Web pour garantir l'accessibilité.

Switch Health s'engage à veiller à ce que ses services numériques soient conçus en tenant compte des meilleures pratiques en matière d'accessibilité et s'efforce de faire en sorte que tous les utilisateurs aient un accès égal et sans obstacle aux informations et aux fonctionnalités.

### **Emploi**

Switch Health a développé une *Politique d'emploi NDAI* qui fournit des détails sur notre engagement et notre stratégie pour éliminer les obstacles à l'accessibilité dans l'emploi et pour encourager l'inclusion des personnes handicapées chez Switch Health. La *Politique d'emploi NDAI* est révisée en permanence.

Switch Health s'engage à offrir l'égalité des chances aux personnes handicapées dans son processus de recrutement. Nous continuerons à informer les candidats handicapés que des aménagements seront

mis à leur disposition sur demande pendant notre processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. En consultation avec les candidats, nous fournirons des aménagements raisonnables sur demande.

Switch Health veillera à fournir des aménagements aux employés handicapés, en fonction de leurs besoins particuliers et tout au long de la relation de travail.

### **Formation et développement**

Switch Health fournira une formation à tous les employés actuels et nouveaux sur les exigences d'accessibilité des NDAI et sur le Code des droits de la personne de l'Ontario, dans la mesure où ils concernent les personnes handicapées. Cela s'applique également à tous les bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Switch Health et à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de Switch Health. Tous les employés seront formés dès qu'il y aura des mises à jour de la politique.

Switch Health dispense actuellement une formation à tous les employés et autres personnes concernant le service à la clientèle, les droits de l'homme, la lutte contre la discrimination et le harcèlement. La formation fournie est obligatoire et doit être suivie dans les 30 jours suivant l'entrée dans l'entreprise. La formation est revue chaque année et les employés sont formés de nouveau si nécessaire.

### **L'accessibilité dans les espaces publics**

Switch Health se conformera aux exigences du Code du bâtiment de l'Ontario en matière d'accessibilité dans tous les environnements connexes.

### **Conclusion**

Switch Health continuera d'identifier, de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité. Nous réexaminerons nos politiques et nos plans tous les cinq ans et nous nous efforcerons de mettre en œuvre les meilleures pratiques en matière d'accessibilité au fur et à mesure de notre croissance en tant qu'organisation.

Pour toute question d'ordre général ou pour demander un format alternatif de ce plan, veuillez nous contacter à l'adresse [accessibility@switchhealth.ca](mailto:accessibility@switchhealth.ca).