



**SWITCH**  
HEALTH

## **Politique d'informations et de communications**

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.

### **Intention**

Cette politique s'applique à la fourniture de services pour l'emploi accessibles aux personnes handicapées, conformément au Règlement de l'Ontario 191/11 sur les *Normes d'accessibilité intégrées* (NDAI) en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Tous les services pour l'emploi fournis par Switch Health respecteront les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

### **Définitions**

Formats accessibles : Comprend, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Supports de communication : Comprend, sans s'y limiter, le sous-titrage, les supports de communication alternatifs et augmentatifs, le langage clair, le langage des signes et d'autres supports qui facilitent une communication efficace.

Prêt à la conversion : Un format électronique ou numérique qui facilite la conversion dans un format acceptable.

Kiosque : Un terminal électronique interactif, y compris un dispositif de point de vente, à usage public qui permet aux utilisateurs d'accéder à un ou plusieurs services ou produits.

### **Directives**

#### **Exigences générales**

Les exigences générales suivantes s'appliquent aux cinq normes : information et communications, emploi, transport, conception des espaces publics et service à la clientèle.

#### **Mise en place de politiques et de plans d'accessibilité**

Switch Health a élaboré, mis en œuvre et mettra continuellement à jour ses politiques d'accessibilité à l'emploi et son plan d'accessibilité pluriannuel afin de se conformer au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées avec les exigences suivantes :

La déclaration d'engagement et le plan d'accessibilité pluriannuel de Switch Health décrivant sa stratégie pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées et répondre à ses exigences en vertu des NDAI sont disponibles sur le site Web de Switch Health.

Les politiques d'accessibilité et les plans d'accessibilité pluriannuels seront disponibles dans un format accessible sur demande.

Switch Health examinera et mettra à jour son plan d'accessibilité pluriannuel une fois chaque cinq ans. Il sera élaboré, établi, révisé et mis à jour en consultation avec des personnes handicapées et un comité consultatif.

#### Achat ou acquisition de biens, de services ou d'installations

Switch Health intégrera des formats alternatifs (en rapport avec les normes d'accessibilité) lors de la fourniture ou de l'acquisition de biens, de services et d'installations lorsque cela est possible et réalisable.

#### Exigences en matière de formation

Switch Health fournira une formation à tous les employés sur les exigences d'accessibilité des NDAI et le *Code des droits de la personne de l'Ontario* en ce qui concerne les personnes handicapées. Cela s'applique à tous les employés et 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 actuels et futurs de Switch Health seront formés au plan et aux politiques d'accessibilité ainsi qu'à toute mise à jour ultérieure du plan et des politiques.

#### Registres

Switch Health tiendra des registres de la formation dispensée, y compris les dates, les noms et les numéros des employés qui ont été formés.

#### **Processus de rétroaction**

Switch Health veillera à ce que tous les processus de rétroaction, tant internes qu'externes, soient accessibles aux clients, aux employés et aux autres parties prenantes qui en font la demande.

Conformément aux normes de service à la clientèle, Switch Health fera connaître la disponibilité de formats de rétroaction accessibles.

#### **Formats accessibles et supports de communication pour les employés**

Switch Health fournira ou fera en sorte de fournir des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées qui en feront la demande. Les formats accessibles et les supports de communication seront fournis en temps opportun et sans frais supplémentaires pour la personne.

Switch Health tiendra compte des besoins d'accessibilité de la personne lors de la personnalisation des demandes individuelles, en consultation avec cette personne, afin de s'assurer que les formats et les supports sont adaptés.

Switch Health fera connaître au public la disponibilité des formats accessibles et des supports de communication.

### **Informations sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail**

Switch Health veillera à ce que toutes les informations de sécurité et d'urgence accessibles au public, telles que les procédures d'évacuation et les plans d'étage, soient fournies sur demande dans un format accessible et avec des supports de communication appropriés.

### **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.

### **Exceptions**

Les normes d'informations et de communications ne s'appliquent pas :

- aux produits et aux étiquettes de produits ;
- aux informations ou communications non convertibles ; ou
- aux informations que l'organisation ne contrôle pas, directement ou indirectement, par le biais d'une relation contractuelle.

### Informations ou communications non convertibles

Si les informations demandées ne peuvent pas être converties dans un format approprié, Switch Health veillera à ce que la personne qui a fait la demande reçoive une explication de la raison pour laquelle elles ne peuvent pas être converties et un résumé des informations sera fourni avec un soutien supplémentaire si nécessaire.

Switch Health classera les informations ou les communications comme non convertibles lorsque :

- Il n'est pas techniquement possible de convertir l'information ; ou
- La technologie requise pour effectuer la conversion n'est pas facilement disponible.

### **Révision**

Cette politique sera révisée en permanence pour s'assurer qu'elle reflète les pratiques actuelles de Switch Health et les exigences législatives en vigueur.