

Table des matières

Politique sur l'accessibilité	2
Servir les clients handicapés	2
Aperçu	2
Objet	2
Engagement formel et responsabilités	3
Engagement	3
Responsabilités	4
Objectifs de la politique sur l'accessibilité	5
Définitions	5
Normes d'accessibilité	7
Information et communication	7
Emploi	7
Aménagement des lieux publics	10
Service à la clientèle	10
Révision et gestion	12
Politique en matière d'adaptation	13
Pour les clients	13
Politique en matière d'adaptation	13
Pour les employés	14
Mesures d'adaptation pour les employés handicapés	14
Demande d'adaptation	14
Réponse aux demandes d'adaptation	15
Processus d'adaptation	15



Politique sur l'accessibilité Servir les clients handicapés

Aperçu

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») est une loi qui a pour objet l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

Le Règlement de l'Ontario 191/11, intitulé Normes d'accessibilité intégrées (le « Règlement ») est entré en vigueur le 1er janvier 2011. Le Règlement établit les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle dans le secteur public qui fournissent des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers.

- Normes pour l'information et les communications
- Normes pour l'emploi
- Normes pour le transport
- Aménagement des lieux publics
- Normes en matière de service à la clientèle

Objet

Assurance Sonnet (« Sonnet ») s'est engagée à s'assurer que les services offerts sont aussi accessibles que possible aux personnes handicapées et conformes au Règlement du gouvernement de l'Ontario. Pour respecter cet engagement, Sonnet a élaboré des politiques et procédures inclusives cadrant avec les normes réglementaires. Ces politiques et procédures inclusives seront périodiquement gérées et révisées, afin d'assurer un accès et une adaptation pour toutes les personnes handicapées.

La politique sur l'accessibilité reflète les normes qui ont été développées par le gouvernement et ses représentants du comité de développement des normes. Les objectifs de cette politique sont :

- d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles des personnes handicapées à l'accès aux services;
- de sensibiliser la communauté du Sonnet quant aux droits des personnes handicapées et à notre responsabilité d'offrir un environnement accessible et inclusif;
- d'offrir l'égalité d'accès aux services et aux installations à tous les clients;



- d'offrir une égalité d'accès en matière d'emploi;
- d'effectuer le suivi de l'amélioration continue de l'accès à nos bureaux, installations et services;
- de définir le développement, la publication et la revue du plan annuel d'accessibilité;
- assurer la qualité, que ce soit du service en tant que tel ou de la façon dont nous l'offrons à tous les membres du Sonnet;
- d'assurer la conformité à toutes les normes réglementaires imposées par le gouvernement de l'Ontario.

L'objectif de cette politique est de traiter ce qui suit quant à la distribution des services aux personnes handicapées :

- la prestation de biens ou de services;
- l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels,
- l'utilisation de chiens-guides et d'animaux d'assistance,
- l'utilisation de personnes de confiance,
- la réception de commentaires des clients;
- la formation des employés;
- les avis de disponibilité et le format des documents requis.

Engagement formel et responsabilités

Engagement

Sonnet soutient les droits de toutes les personnes handicapées et en fait la promotion comme prévu dans le Code des droits de la personne de l'Ontario, la LAPHO et le Règlement. Sonnet soutient également les droits de toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, de bénéficier de l'égalité d'accès en matière d'emploi ou de relations d'affaires avec Sonnet.

Sonnet cherche à offrir un environnement accessible à toutes les personnes handicapées qui interagissent avec nous et réitère son engagement à promouvoir les principes suivants dans toutes ses politiques et interactions avec les personnes handicapées.

Dignité – Le respect de la dignité d'une personne handicapée signifie la traiter comme un client apprécié et méritant d'un service de haute qualité et en temps opportun comme tout autre client. Les personnes handicapées ne sont pas traitées comme une réflexion après coup ou forcées d'accepter un service de moindre qualité ou commodité. La distribution de biens et services doit tenir compte de la façon dont les personnes handicapées peuvent y accéder et les utiliser efficacement.

sonnet^{MC}

Indépendance – Dans certains cas, l'indépendance signifie ne pas être sous l'emprise du contrôle ou de l'influence des autres – la liberté de faire ses propres choix. Dans d'autres situations, il peut s'agir de la liberté de faire des affaires à sa façon. Sonnet doit permettre aux personnes handicapées de prendre le temps dont ils ont besoin, sans presser la personne ou accomplir la tâche à sa place si elle préfère le faire elle-même.

Intégration – La prestation de biens et de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée afin de permettre aux personnes handicapées de profiter pleinement des mêmes services, au même endroit et de la même façon, ou à peu de chose près, que les autres clients. L'intégration signifie que les politiques, les programmes et les services, y compris les pratiques et les procédures, sont conçus afin d'être accessibles à tous.

Égalité — Sonnet doit offrir aux personnes handicapées les mêmes chances, options, avantages et résultats que les autres à obtenir, utiliser et profiter des biens et services. Les personnes handicapées ne devraient pas avoir à faire plus d'efforts pour avoir accès ou obtenir des services, ni accepter une qualité de services moindre. Elles ne devraient pas avoir à faire plus d'efforts pour avoir accès ou obtenir des services, ni accepter une qualité moindre ou plus d'inconvénients.

Responsabilités

Responsabilités du Sonnet

- S'assurer que tous les gestionnaires et les employés prennent connaissance de la politique sur l'accessibilité et ses applications.
- Tenir les gestionnaires et les employés responsables de leurs engagements quant aux éléments et aux obligations du programme.
- Encourager et appuyer l'accessibilité en attribuant une responsabilité à l'interne et l'harmonisation des ressources et comportements requis afin de cibler les initiatives, les programmes et les politiques.
- Considérer l'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre du développement régulier et de la revue continue des politiques et des pratiques existantes.
- Modifier les politiques existantes au besoin afin d'être conforme aux lois de tout territoire dans lequel Sonnet œuvre.

Responsabilités des gestionnaires

- Communiquer la politique sur l'accessibilité à tous les employés.
- Informer les employés de leurs obligations et responsabilités à se conformer aux exigences de la politique comme élément de leur rendement au travail et une condition d'emploi.



- Mettre en œuvre, surveiller et évaluer la conformité à la politique sur l'accessibilité de leur catégorie d'affaires.
- S'assurer que les employés répondent aux demandes d'adaptation en temps opportun.
- S'assurer que les plaintes ou les risques identifiés concernant l'accessibilité sont traités en temps opportun.

Responsabilités du Service des ressources humaines

- Identifier, élaborer et offrir la formation requise sur la politique.
- Passer en revue annuellement la politique et ses procédures relatives à l'accessibilité.
- Surveiller les développements par rapport aux normes d'accessibilité et les communiquer aux catégories d'affaires.

Responsabilités de l'employé

- Appuyer la mise en œuvre des normes d'accessibilité dans le milieu de travail.
- Participer à la formation requise sur l'accessibilité et aux politiques et procédures du Sonnet.
- Promouvoir les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances lorsque vient le temps d'offrir un service à la clientèle.
- Transmettre à leur gestionnaire les commentaires des clients à l'égard de l'accessibilité.

Objectifs de la politique sur l'accessibilité

La politique sur l'accessibilité s'applique à la prestation de biens et services sur les lieux dont Sonnet est propriétaire ou exerce ses activités, de même qu'à toute interaction avec les employés ou clients par téléphone, courriel, courrier, site Web ou médias sociaux.

Cette politique s'applique aux employés, bénévoles, agents et entrepreneurs faisant affaire avec le public ou autres tiers interagissant avec le public au nom du Sonnet.

Définitions

Handicap – la définition de handicap utilisée dans la présente politique est la même que celle utilisée dans la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario. Elle se résume en cinq points :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une

amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou la déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Appareils et accessoires fonctionnels – tout appareil utilisé par des personnes handicapées pour leur permettre d'accomplir les tâches de la vie quotidienne ou accéder aux services de l'entreprise. Ces appareils incluent des aides techniques, des dispositifs de communication, des soins médicaux et d'autres soutiens, tel un déambulateur.

Personne de soutien – une personne embauchée ou choisie par la personne handicapée pour l'aider à communiquer ou à se déplacer, pour lui prodiguer des soins personnels ou médicaux ou encore pour l'aider à accéder à des biens et services.

Chien-guide – un chien professionnellement formé dans le but d'aider la personne non voyante à se déplacer, à se sentir en sécurité et à être plus indépendante.

Animal d'assistance – le règlement définit un « animal d'assistance » comme un « animal qui fait un travail pour une personne handicapée ». Dans le cadre de cette politique, l'animal d'assistance est tout animal utilisé par une personne handicapée pour des raisons se rapportant à son incapacité; lorsque la personne fournit :

- une lettre médicale confirmant que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité délivrée par le ministère du Procureur général ou un certificat de formation d'une école de formation reconnue pour chien-guide ou animal d'assistance.
- Clients – comprends des clients directs et de tiers qui représentent Sonnet (par exemple, les courtiers).
- Obstacle – en vertu de la LAPHO, tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap. Différents types d'obstacles existent, dont :
- un obstacle physique;



- un obstacle architectural;
- un obstacle à la communication ou à la transmission d'information;
- un obstacle comportemental;
- un obstacle politique, pratique ou procédural.

Normes d'accessibilité

Information et communication

Sonnet communiquera sur demande avec les personnes handicapées en tenant compte des besoins de chaque personne, dans un court délai et sans frais supplémentaires pour la personne.

Sites Web et contenus Web accessibles

Les sites Web du Sonnet et leur contenu seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, initialement au niveau A, puis au niveau AA, conformément au calendrier établi dans le Règlement.

Sécurité publique

Lors de la préparation des procédures et plans d'urgence ou documents sur la sécurité publique, Sonnet s'assurera que tous les documents disponibles au public sont fournis sur demande, dans un format accessible ou sur un moyen de communication approprié.

Emploi

L'objectif de la norme d'accessibilité à l'emploi est d'intégrer l'accessibilité dans le processus habituel du milieu de travail et d'assurer que Sonnet garantit l'accessibilité à chacune des étapes de l'emploi. La norme d'accessibilité à l'emploi ne s'applique qu'aux employés rémunérés, ce qui inclut, mais sans s'y limiter, les employés à temps plein et partiel, et les employés contractuels. La norme d'accessibilité à l'emploi ne s'applique pas aux bénévoles ou aux autres employés non rémunérés.



Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Sonnet doit fournir des renseignements personnalisés sur le plan de préparation aux situations d'urgence aux employés handicapés, qu'ils soient permanents ou temporaires, dès qu'il est conscient du besoin d'accommodation de l'employé en raison de son handicap. Sonnet travaillera en collaboration avec l'employé, son gestionnaire et le comité de santé et sécurité du travail de l'emplacement afin d'assurer qu'un plan est mis en place en cas d'urgence.

Ces renseignements doivent être révisés lorsque l'employé déménage dans un autre emplacement de l'entreprise, l'ensemble des accommodations de l'employé doit être modifié ou Sonnet révisé sa politique de préparation aux situations d'urgence.

Recrutement

Sonnet avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.

Processus de recrutement, d'évaluation et de sélection

Sonnet avisera les candidats à un emploi lorsqu'ils sont sélectionnés pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation soient disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés. Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, Sonnet consultera le candidat et lui offrira une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.

Avis aux candidats retenus

Lorsqu'Sonnet offre un emploi au candidat retenu, elle l'avisera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Renseignements sur les mesures de soutien

Sonnet informera ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap. Ces renseignements seront fournis aux nouveaux employés dès que possible après le début de leur emploi.



Formats et aides à la communication pour les employés

À la demande d'un employé handicapé, Sonnet consultera ce dernier afin de fournir ou d'assurer l'offre des formats accessibles et des aides à la communication pour l'information nécessaire pour faire son travail et l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

Plans d'adaptation individualisés et documentés

Sonnet mettra à jour un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.

Lorsque demandés, des renseignements portant sur les formats accessibles et les aides à la communication seront également compris dans les plans d'adaptation individualisés.

De plus, les plans comprendront des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (au besoin), et identifieront toute autre mesure d'adaptation à fournir à l'employé.

Pour de plus amples renseignements sur le processus de création de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés, veuillez consulter notre [politique en matière d'adaptation](#).

Retour au travail

Sonnet s'engage à appuyer les employés qui ont été absents du travail en raison de maladie, blessure ou invalidité, et qui ont besoin d'une mesure d'adaptation afin de retourner au travail. Sonnet collaborera avec l'employé et d'autres parties prenantes afin de créer un plan de retour au travail qui permettra le succès de l'intégration de l'employé dans le lieu de travail. Au besoin, Sonnet créera un plan d'adaptation individualisé, conformément à notre [politique en matière d'adaptation](#).

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

Sonnet s'engage à offrir une égalité d'accès en matière d'avancement professionnel à tous les employés. Sonnet tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que leur plan d'adaptation individualisé (s'il y a lieu) lors de la gestion du rendement, du développement de carrière et de l'avancement professionnel. Lors d'initiatives de réaffectation, Sonnet tiendra également compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que leur plan d'adaptation individualisé (s'il y a lieu).



Aménagement des lieux publics

Sonnet s'engage à s'assurer que ses immeubles sont accessibles et révisé régulièrement les exigences connexes au Règlement.

Service à la clientèle

Appareils et accessoires fonctionnels

Toute personne avec un handicap qui doit utiliser un appareil ou un accessoire fonctionnel afin d'accéder aux biens et services offerts par Sonnet est en mesure de le faire. Les appareils et accessoires fonctionnels comprennent l'appareil auditif, le fauteuil roulant, l'agenda électronique, l'appareil de grossissement et le synthétiseur vocal.

Si l'appareil fonctionnel pose un risque pour la sécurité ou l'accessibilité est difficile, d'autres mesures raisonnables devront être prises afin d'assurer l'accès aux biens et services.

Chiens guide et animaux d'assistance

Les personnes handicapées qui ont besoin de chiens guide ou d'animaux d'assistance sont autorisées à amener ces animaux avec eux dans les bureaux du Sonnet afin d'accéder aux biens et services offerts, pourvu qu'il ne s'agisse pas d'un animal interdit par la loi.

Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens de l'Ontario

En cas de conflit entre les dits de la provision de cette loi ou toute autre loi portant sur les races interdites (comme les pit-bulls) et une disposition d'un règlement municipal relatif à ces races, la disposition la plus restrictive en ce qui a trait à l'interdiction de la race prévaut. Si un chien-guide ou animal d'assistance est exclu par la loi, Sonnet déploiera des efforts raisonnables pour offrir des solutions afin que la personne handicapée ait accès aux biens et services.

Comment reconnaître un chien-guide ou animal d'assistance

S'il n'est pas évident que l'animal sert d'assistance ou de guide au client en raison de son invalidité, Sonnet peut demander une preuve de vérification au client, dont :

- une lettre d'un médecin, thérapeute ou infirmier confirmant que l'animal est requis pour des raisons liées à son handicap;
- une carte d'identité valide délivrée par le ministère du Procureur général;
- un certificat de formation d'une école de formation reconnue pour chien-guide ou animal d'assistance.



Personne de soutien

Si la personne handicapée a besoin d'une personne de soutien pour accéder aux biens et services du Sonnet, cette dernière peut être aux côtés de la personne handicapée qui interagit avec Sonnet. Lorsque nécessaire, Sonnet demandera une autorisation écrite afin de valider que la personne de soutien puisse agir au nom du client.

Sonnet reconnaît que, dans certains cas, une personne de soutien peut être nécessaire pour la santé et la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux.

Les exigences et pratiques relatives à la confidentialité du client s'appliquent également aux personnes de soutien.

Communication

Sonnet s'assurera que tous les employés chercheront à communiquer avec une personne handicapée en tenant compte de ce handicap. Tous les employés devront avoir suivi une formation sur l'interaction et la communication avec les clients qui ont des handicaps. Des modes de communication et des formats de documents qui répondent aux besoins des personnes handicapées seront offerts aussi rapidement que possible.

Formation

Une formation sera donnée à tous les employés et bénévoles qui traitent avec le public au nom du Sonnet. La formation sera offerte dès que possible une fois que les tâches applicables seront assignées à l'employé, puis sur une base continue au fur et à mesure que des modifications sont apportées à la politique, aux processus et aux pratiques du Sonnet relatifs à la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées.

Sonnet effectuera un suivi des formations, avec les dates de formation, le nombre de participants et le nom des participants.

La formation sera effectuée en ligne et portera sur les objectifs du Règlement, comment communiquer et interagir avec les personnes handicapées, comment interagir avec un animal d'assistance ou une personne de soutien, comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels sur nos lieux, comment interagir avec une personne handicapée qui utilise un appareil fonctionnel ou qui a besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien, que faire lorsqu'une personne handicapée ne peut accéder aux services ou installations du Sonnet, ainsi que les politiques, procédures et pratiques ayant trait à l'accessibilité.

Les entrepreneurs et agents offrant des services au public au nom du Sonnet devront également s'assurer que leurs employés reçoivent la formation appropriée.



Avis d'interruption de service

Des interruptions de service peuvent avoir lieu en raison d'événements dont Sonnet peut avoir ou non connaissance ou sur lesquels elle peut avoir ou non de contrôle. En cas d'interruption des installations ou des services qui sont offerts aux personnes handicapées, des efforts raisonnables doivent être effectués pour envoyer un préavis à ces derniers. Il se peut par contre qu'il soit impossible d'envoyer un préavis, par exemple en cas d'interruption non prévue.

Les préavis seront affichés bien en évidence dans les bureaux du Sonnet ou sur le site Internet de l'entreprise, ou envoyés par toute autre méthode raisonnable. S'ils sont connus, les renseignements suivants devront être indiqués sur le préavis :

- biens ou services interrompus ou non disponibles;
- motifs de l'interruption;
- durée prévue de l'interruption;
- description du service ou des options de rechange offerts.

Processus de rétroaction

Les clients seront en mesure de donner leur opinion sur les biens et les services qu'Sonnet offre aux personnes handicapées. Cette rétroaction sera transférée au Service des ressources humaines du Sonnet, puis à la catégorie d'affaires à laquelle elle se rapporte. Sonnet répondra à tout commentaire et prendra les mesures correctives nécessaires immédiatement. Les formulaires de rétroaction ainsi que différentes méthodes d'obtention de la rétroaction, soit verbalement (en personne ou par téléphone) ou par écrit (papier ou électronique) seront offerts sur demande.

Disponibilité et format des documents (autres formats)

Tous les documents requis par le Règlement, ainsi que les politiques connexes, dont la politique d'accessibilité du Sonnet, les avis d'interruptions temporaires, les dossiers de formation et les rétroactions écrites sont disponibles sur demande. Sonnet fera de son mieux pour fournir ces documents dans un format accessible à la personne handicapée.

Révision et gestion

Tous les services du Sonnet sont responsables de s'assurer que les principes de la présente politique sont respectés. Par contre, le Service des ressources humaines est responsable de réviser la politique aux trois ans ou au besoin, afin de s'assurer qu'elle est conforme aux règlements en cours actuellement développés (par exemple, les normes relatives à



l'accessibilité). Pour de plus amples renseignements sur cette politique ou les processus connexes, veuillez communiquer avec Sonnet :

- Sans frais : 1 844 766-6384
- Service de relais (Ontario) : 1 800 268-9242
- Service de relais (Québec) : 1 800 361-6476
- Adresse courriel : accessibilite@sonnet.ca

Politique en matière d'adaptation Pour les clients

Politique en matière d'adaptation

Chez Sonnet, nous croyons que tous méritent la chance égale d'avoir accès à l'information et d'émettre des commentaires. De la formation aux employés en matière d'adaptation à la création de solutions accessibles pour notre matériel numérique, nous sommes déterminés à créer une belle expérience pour nos clients.

Pour faire une demande d'adaptation ou un commentaire concernant nos solutions en matière d'accessibilité, les clients peuvent communiquer avec nous :

Assurance Sonnet
590 King Street West,
Toronto, ON M5V 1M3

- Sans frais : 1 844 766-6384
- Service de relais (Ontario) : 1 800 268-9242
- Service de relais (Québec) : 1 800 361-6476
- Adresse courriel : accessibilite@sonnet.ca

Les clients peuvent également soumettre leurs commentaires en ligne par l'entremise de notre [formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle](#), de notre site Web ou de nos réseaux sociaux.

- Site Web : Sonnet.ca
- LinkedIn : [linkedin.com/company/sonnet-insurance](https://www.linkedin.com/company/sonnet-insurance)
- Twitter : twitter.com/sonnetassurance



Pour les employés

Mesures d'adaptation pour les employés handicapés

Un employé peut avoir besoin de mesures d'adaptation sous forme d'un horaire de travail modifié ou de tâches modifiées pour une période temporaire donnée ou permanente. Ce besoin peut découler d'une blessure, d'une grossesse, d'une maladie chronique ou d'une condition qui n'empêche pas l'employé de se présenter au travail, mais qui restreint sa capacité d'accomplir ses tâches ou de travailler à temps plein.

Pour appuyer une demande d'adaptation, l'employé doit fournir la documentation médicale et fonctionnelle appropriée, qui répond à la définition de l'invalidité dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Tout employé qui est capable d'exécuter des tâches modifiées ou de suivre un horaire de travail modifié doit être prêt à travailler s'il le faut. Si nécessaire et si possible, Sonnet peut offrir des ajustements au poste de travail pour accommoder l'employé durant cette période. Si un employé nécessite une adaptation à long terme, continue ou indéfinie s'appuyant sur un certificat médical d'incapacité de travail, Sonnet fera tous les efforts raisonnables afin de fournir à l'employé un arrangement de travail adéquat.

Demande d'adaptation

Pour effectuer une demande d'adaptation, l'employé doit fournir une demande écrite (ou dans un autre format, au besoin) à son gestionnaire ainsi qu'au Service des ressources humaines. Selon la nature des mesures d'adaptation requises, il se peut que l'employé doive fournir des documents justificatifs remplis par son médecin traitant ou son fournisseur de traitement expliquant la raison du besoin de mesures d'adaptation, identifiant la nature des mesures d'adaptation, ainsi que toute restriction ou limite applicable y étant associée. Le médecin traitant ou le fournisseur de traitement devra également définir la durée prévue de la mesure d'adaptation et répondre à toute autre question du Sonnet portant sur les besoins de l'employé en matière d'adaptation.

Bien qu'Sonnet n'a pas besoin des détails sur le diagnostic du médecin, il se peut qu'elle demande des renseignements sur l'incidence du handicap sur les capacités fonctionnelles de l'employé, ainsi que son pronostic de rétablissement. Ces documents doivent être fournis dans le format demandé par Sonnet, au cas par cas.



Réponse aux demandes d'adaptation

Lorsqu'une demande d'adaptation d'un employé est reçue, le gestionnaire devra l'évaluer en collaboration avec le Service des ressources humaines, et demander toute documentation justificative pour confirmer si l'employé est admissible aux mesures d'adaptation et quelles mesures peuvent être offertes sans contraintes excessives.

L'employé peut demander une rencontre ou être invité à une rencontre afin de permettre à Sonnet de mieux comprendre les besoins de l'employé en matière d'adaptation et d'étudier les options possibles pour satisfaire les besoins ainsi que d'autres solutions raisonnables d'adaptation. Lorsque jugé approprié et nécessaire par Sonnet, un expert externe peut être impliqué dans la prise de décision relative à la demande, en fonction des documents médicaux requis, le tout aux dépens du Sonnet.

Si l'employé est admissible aux mesures d'adaptation, son gestionnaire et un représentant du Service des ressources humaines travailleront conjointement avec l'employé afin de créer un plan d'adaptation individualisé. L'employé peut demander qu'un représentant donné de Sonnet participe à l'élaboration de son plan d'adaptation individualisé, sujet à l'approbation de l'entreprise.

Lorsque diverses mesures d'adaptation peuvent être prises sans contraintes excessives, Sonnet se réserve le droit de prendre la mesure qui convient le plus à l'entreprise. Dans tous les cas, bien que le processus en est un de collaboration et que l'employé en est un participant actif, la décision relative à la mesure d'adaptation sera prise par Sonnet.

Toutes les décisions portant sur les mesures d'adaptation seront communiquées par écrit à l'employé. S'il y a lieu, Sonnet communiquera les plans d'adaptation individualisés dans un format accessible à l'employé, en tenant compte des besoins propres à l'employé handicapé.

Processus d'adaptation

Sonnet reconnaît que la vie privée d'un employé est d'une importance cruciale et s'efforcera de garantir la confidentialité des renseignements de l'employé. Ces renseignements ne seront divulgués que lorsque nécessaire afin de mettre en œuvre la mesure d'adaptation ou lorsqu'exigé par la loi.

Les plans d'adaptation individualisés seront généralement mis en place pour une période déterminée, selon les circonstances de la demande d'adaptation, et seront révisés régulièrement. Selon la nature des besoins de l'employé en matière d'adaptation, il est possible qu'Sonnet demande à l'employé de fournir de temps en temps des documents justificatifs à jour afin d'assurer qu'elle soit au courant de tout changement des besoins en matière d'adaptation. Au besoin, le plan d'adaptation individualisé comportera des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.



L'employé devra participer au processus en prenant des mesures raisonnables pour minimiser la durée de toute mesure d'adaptation requise. Une mesure d'adaptation convenable sur une base temporaire peut ne pas être possible sur une base permanente, sans causer de contraintes excessives à Sonnet. Chaque demande ou plan d'adaptation, ou demande de prolongation sera évalué en fonction des circonstances propres à la situation.

Bien qu'un employé ait droit à une mesure donnée d'adaptation, les absences du travail ne sont pas toujours appropriées aux circonstances. Dans ces cas, même si un employé a droit à une mesure d'adaptation différente, les absences du travail peuvent faire l'objet de mesures disciplinaires qui pourront inclure le congédiement.

Les employés ayant des questions ou commentaires sur cette politique ou les processus connexes doivent communiquer avec le Service des ressources humaines du Sonnet :

- Sans frais : 1 844 766-6384
- Service de relais (Ontario) : 1 800 268-9242
- Service de relais (Québec) : 1 800 361-6476
- Adresse courriel : accessibilite@sonnet.ca