

# Programme de médicaments Trillium – Politique sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation

---

Available in English.

La présente politique est accessible sur Internet à dans divers formats accessibles, dont le braille, une version audio et un document en gros caractères. Pour obtenir le document dans un format accessible ou sur papier, veuillez communiquer avec le Programme de médicaments Trillium au 1 800 575-5386 (interurbains sans frais), au 416 642-3038 (appels locaux) ou au 1 800 387-5559 (interurbains sans frais – ATS).

## Résumé

Le Programme de médicaments Trillium est déterminé à offrir un milieu inclusif et accessible offrant un accès équitable à tous les membres du public et leur permettant d'être traités avec dignité et respect. Le Programme de médicaments Trillium vise à dispenser ses services conformément au Code des droits de la personne de l'Ontario (Code) et aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prises en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Le Programme de médicaments Trillium va fournir des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins liés à la race, à l'ascendance, au lieu d'origine, à la couleur, à l'origine ethnique, à la citoyenneté, à la croyance, au sexe (y compris la grossesse et l'identité de genre), à l'orientation sexuelle, à l'âge, à l'état matrimonial, à l'état familial et au handicap (besoins liés au Code), sauf si cela causerait un préjudice injustifié. Un handicap englobe un handicap physique, sensoriel ou de santé mentale, ou encore un handicap « invisible », tel que des difficultés d'apprentissage ou des manifestations d'intolérance au milieu.

La politique établit un processus pour que le Programme de médicaments Trillium collabore avec ces personnes pour que ses services leur soient accessibles.

## Principes

Le Programme de médicaments Trillium respectera les principes suivants pour rendre ses processus accessibles :

Les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des membres du public.

- Les services doivent être fournis d'une manière qui favorise l'accès sur le plan physique et fonctionnel au Programme de médicaments Trillium et qui favorise l'inclusion et la participation à part entière des membres du public.

- Toutes les personnes doivent avoir la même possibilité d’avoir accès et recours au Programme de médicaments Trillium, et d’en bénéficier. Lorsque cela est nécessaire, des mesures d’adaptation personnalisées seront fournies, sauf si cela causerait un préjudice injustifié.
- Le Programme de médicaments Trillium sera sensible aux préoccupations en matière de protection de la vie privée des personnes demandant des mesures d’adaptation.

## Objectifs de la politique

Cette politique vise à ce que tous les membres du Programme de médicaments Trillium connaissent leurs droits et leurs responsabilités en vertu du Code en matière de mesures d’adaptation et à établir par écrit les procédures du Programme de médicaments Trillium en ce qui a trait aux mesures d’adaptation.

## Application de la politique

Cette politique s’applique à tous les aspects du Programme de médicaments Trillium. Ce programme favorisera un accès équitable pour permettre à toutes les personnes d’y participer pleinement, sauf si cela causerait un préjudice injustifié. La politique s’applique à tous les membres du personnel du Programme de médicaments Trillium.

Cette politique s’appliquera conformément au Code et à la jurisprudence pertinente. Les personnes prenant part au Programme de médicaments Trillium ont droit à des mesures d’adaptation dans le cadre de ce programme, comme cela est prévu dans le Code. Les demandes de mesures d’adaptation seront prises en considération au cas par cas. La section sur les demandes de mesures d’adaptation renferme des renseignements sur la façon de présenter une demande.

## Engagement du Programme de médicaments Trillium envers l’accessibilité

Le Programme de médicaments Trillium a déterminé un certain nombre de mesures visant à favoriser un milieu bâti sans obstacle, à intégrer les principes de la conception universelle et à satisfaire les besoins qui se présentent à plusieurs reprises en matière d’accessibilité. Celles-ci s’ajoutent aux mesures d’adaptation qui peuvent être demandées et prises en considération au cas par cas.

Tous les documents d’information, les formulaires et les avis du Programme de médicaments Trillium s’adressant aux membres du public sont disponibles en version imprimée et sur son site Web, qui respecte les règles pour l’accessibilité des contenus Web W3C. Tous les documents rédigés par le Programme de médicaments Trillium sont aussi disponibles, sur demande, dans des formats accessibles pour répondre aux besoins liés à un handicap.

Il est possible de communiquer avec des membres du personnel du Programme de médicaments Trillium par la poste, par courriel, par télécopieur ou par téléphone (numéro ordinaire ou ATS). Les deux numéros permettent de faire des interurbains sans frais. Les services de relais téléphonique, tels que les services par vidéo ou de relais Bell, peuvent aussi être demandés.

Le Programme de médicaments Trillium reconnaît que certaines personnes ont besoin de services de soutien pour répondre à leurs besoins courants, notamment sur le plan de la communication, de la mobilité, et des soins personnels et médicaux. Le Programme de médicaments Trillium déploiera des efforts pour s’adapter à ces besoins, mais ne prendra généralement pas les arrangements nécessaires.

Lorsqu'une mesure d'accessibilité ou d'adaptation fournie par le Programme de médicaments Trillium est soudainement non disponible, le programme donnera un avis le plus tôt possible et prendra des arrangements raisonnables de remplacement ou reportera une chose prévue de façon à attendre qu'elle soit accessible.

## Demandes de mesures d'adaptation

Les membres du personnel du Programme de médicaments Trillium, qui connaissent bien cette politique et les exigences du Code, recevront les demandes de renseignements et de mesures d'adaptation, et y donneront suite. Si vous avez besoin de mesures d'adaptation dans le cadre du Programme de médicaments Trillium, veuillez communiquer avec ce programme de l'une ou l'autre des façons suivantes :

Toronto : 416 642-3038

Interurbains sans frais : 1 800 575-5386

ATS (interurbains sans frais) : 1 800 387-5559

Télécopieur : 416 642-3034

Courriel : [trillium@ontariodrugbenefit.ca](mailto:trillium@ontariodrugbenefit.ca)

Les membres du personnel du Programme de médicaments Trillium travailleront avec vous pour faire en sorte que le programme vous soit accessible. Vous devrez fournir les renseignements nécessaires pour qu'ils comprennent bien votre demande de mesures d'adaptation et puissent répondre à vos besoins de façon appropriée.

Le Programme de médicaments Trillium reconnaît que des besoins en matière d'adaptation peuvent survenir à tout moment. Si une question liée à l'adaptation est portée à l'attention des membres du personnel du Programme de médicaments Trillium, celle-ci sera confiée à la personne appropriée.

## Formation

Le Programme de médicaments Trillium fournira la formation qui s'impose aux membres du personnel. Cette formation visera à ce que les employés comprennent bien cette politique et sachent comment prendre des mesures d'accessibilité et d'adaptation conformément à cette politique, au Code et aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le Programme de médicaments Trillium tiendra à jour un document décrivant la formation offerte en matière d'adaptation et d'accessibilité, dont le contenu de cette formation et les détails concernant les dates et les personnes l'ayant suivie. Le Programme de médicaments Trillium tiendra à jour une liste de personnes à contacter et de ressources communautaires qui peuvent l'aider à fournir les mesures d'adaptation.

Pour offrir des services à la clientèle accessibles, il est important qu'il y ait une interaction et une communication avec les personnes handicapées. Le Programme de médicaments Trillium avisera les clients que les documents relatifs aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sont

disponibles sur demande et dans un format adapté au handicap de la personne en question. La personne handicapée est la mieux placée pour vous indiquer les mesures d'adaptation dont elle a besoin.

Si une personne a besoin de soutien supplémentaire, veuillez en informer votre superviseur. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée s'est engagé à prendre toute mesure d'adaptation raisonnable nécessaire.

Les membres du personnel prendront note de toutes les demandes de mesures d'adaptation reçues et des mesures prises. Des copies des documents seront placées dans les dossiers appropriés. Le Programme de médicaments Trillium surveillera en permanence les résultats obtenus à cet égard.

## Rétroaction

Les commentaires ou les plaintes au sujet de l'accessibilité du Programme de médicaments Trillium ou des mesures d'adaptation fournies par le programme peuvent être envoyés à [EAPFeedback.moh@ontario.ca](mailto:EAPFeedback.moh@ontario.ca)