

PLAN D'ACCESSIBILITÉ

INTRODUCTION

En vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et plus précisément du Règlement 191/11 « Normes d'accessibilité intégrées » (le « Règlement »), le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative, les organisations désignées du secteur public et les grands organismes, dont l'Ombudsman de l'Ontario, sont tenus d'élaborer des plans pluriannuels d'accessibilité décrivant leurs stratégies pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et satisfaire aux exigences du Règlement. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 4)

Le Plan d'accessibilité de l'Ombudsman de l'Ontario (le « Plan ») définit les échéanciers des mesures d'action, le cas échéant, conformément au Règlement.

Ce Plan est affiché sur le site Web de l'Ombudsman de l'Ontario.

L'Ombudsman de l'Ontario s'est toujours efforcé d'offrir des services accessibles, d'éliminer les obstacles et de répondre aux besoins des personnes requérant de l'aide. Ce Plan aidera le Bureau à continuer de coordonner ces efforts pour répondre aux besoins de toutes les personnes handicapées.

I. Obtention ou acquisition de biens, de services et d'installations

L'Ombudsman de l'Ontario intégrera des critères et des caractéristiques d'accessibilité à l'obtention ou à l'acquisition de biens, de services et d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 5)

Action :

Ombudsman Ontario examine ses politiques, pratiques et procédures relativement à l'obtention ou à l'acquisition de biens, de services ou d'installations pour intégrer des critères et des caractéristiques d'accessibilité, là où ils n'existent pas déjà, et lorsque cela est matériellement possible.

S'il n'est pas matériellement possible d'intégrer des critères et des caractéristiques d'accessibilité pour une obtention ou une acquisition en particulier, une explication sera consignée et communiquée sur demande.

Responsabilité :

L'équipe des Finances d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu (à compter de janvier 2012).

II. Formation

Ombudsman Ontario forme :

- les employé(e)s et bénévoles;
- toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;
- toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation,

aux exigences des normes d'accessibilité incluses au Règlement et au *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes handicapées, ainsi qu'à tout changement des politiques d'accessibilité du Bureau. La formation inclut des renseignements sur les accommodements pour les candidat(e)s handicapé(e)s dans les processus de recrutement de l'Ombudsman de l'Ontario.

La formation est adaptée aux fonctions des employé(e)s, des bénévoles et des autres personnes. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 7)

Action :

Ombudsman Ontario donne une formation à son personnel sur le *Code des droits de la personne*, sur l'accessibilité, ainsi que sur l'élimination des obstacles à l'accessibilité au sein de notre Bureau. Pour garantir que notre Bureau se conforme pleinement au Règlement, Ombudsman Ontario donnera une formation supplémentaire et continue aux employé(e)s, aux bénévoles et aux autres personnes, comme l'exige le Règlement, et il conservera un dossier de formation comprenant les dates de formation.

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu (à compter du 1^{er} janvier 2013).

III. Information et communications

i. Rétroaction

Ombudsman Ontario veille à ce que son processus de réception des commentaires et de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 11)

Action :

Ombudsman Ontario révisé régulièrement son processus de rétroaction énoncé dans sa « Politique sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle », afin de garantir qu'il est accessible aux personnes handicapées, et fournit ou fait fournir des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande. Le Bureau a nommé un(e) membre du personnel responsable du suivi des demandes et de la rétroaction. Les membres de l'Équipe de la haute direction examinent la rétroaction et modifient la politique au besoin.

Responsabilité :

L'équipe des Communications d'Ombudsman Ontario, appuyée par l'équipe des Opérations.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu (à compter du 1^{er} janvier 2013).

ii. Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, Ombudsman Ontario fournit ou fait fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées, en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne dus à son handicap.

Ombudsman consultera toute personne qui présente une demande afin de déterminer le format approprié pour les documents demandés, et avisera le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 12)

Action :

Ombudsman Ontario a élaboré une procédure pour fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées et communique la disponibilité de ces formats et de ces aides sur son site Web. Le Bureau surveillera toute mise à jour des lois, avec mise en œuvre, le cas échéant.

Responsabilité :

L'équipe des Communications d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu.

iii. Sites et contenus Web accessibles

Les sites Internet et intranet d'Ombudsman Ontario, y compris leur contenu, sont conformes aux Lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du World Wide Web Consortium, niveau AA, sauf si cela n'est pas matériellement possible. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 14)

Action :

Ombudsman Ontario veille à ce que ses sites Internet et intranet soient conformes aux Lignes directrices pour l'accessibilité WCAG, comme l'exige le Règlement.

Ombudsman Ontario veille à ce que tous les nouveaux documents affichés sur ses sites Web soient conformes aux Lignes directrices pour l'accessibilité WCAG, comme l'exige le Règlement. Périodiquement, le Bureau engagera une tierce partie pour vérifier les caractéristiques d'accessibilité du site Web et instaurera les changements nécessaires afin que le site s'y conforme.

Responsabilité :

L'équipe des Communications d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu (à compter du 1^{er} janvier 2020).

IV. Entretien des éléments accessibles

Ombudsman Ontario reconnaît que les obstacles liés aux milieux bâtis constituent une forme de discrimination et s'engage à accroître l'accessibilité de ses espaces de travail. La Norme pour la conception des espaces publics prévue par le Règlement stipule que les espaces publics nouvellement construits ou réaménagés doivent être accessibles. Le Règlement exige également des procédures d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics, ainsi que des procédures permettant de faire face aux perturbations temporaires quand les éléments accessibles ne sont pas en état de fonctionnement. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 80.44)

Action :

Ombudsman Ontario s'est conformé à la Norme pour la conception des espaces publics quand il a conçu ses nouveaux espaces de bureau en 2019-2020. De plus, Ombudsman Ontario se conforme aux exigences de conception sans obstacle énoncées dans le Code du bâtiment de l'Ontario et s'efforce d'atteindre un niveau élevé d'accessibilité dans tous les espaces de travail d'Ombudsman Ontario.

Ombudsman Ontario continuera de maintenir des éléments accessibles dans les espaces publics en surveillant et en planifiant régulièrement un entretien préventif des éléments accessibles.

En cas de perturbation prévue ou inattendue des installations ou des services de l'Ombudsman de l'Ontario qui sont habituellement utilisés par des personnes handicapées, l'Ombudsman de Ontario communiquera un avis de perturbation au public, incluant la raison de la perturbation, sa durée prévue, et une description des installations ou des services de remplacement éventuellement disponibles. L'avis de perturbation sera normalement affiché sur le site Web du Bureau et pourra également être affiché sur les lieux physiques, si les circonstances le justifient.

Responsabilité :

L'équipe des Installations d'Ombudsman Ontario, appuyée par l'équipe des Communications.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu.

V. Emploi

i. Processus de recrutement

Ombudsman Ontario avise ses employés et le public de la disponibilité des accommodements pour les candidat(e)s handicapé(e)s dans ses processus de recrutement. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 22)

Ombudsman Ontario avisera les demandeur(euse)s d'emploi, quand ils(elles) sont sélectionné(e)s individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des accommodements sont disponibles sur demande pour le matériel ou les processus à utiliser. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 23(1))

Ombudsman Ontario consultera les demandeur(euse)s d'emploi qui requièrent des accommodements, et il leur fournira ou leur fera fournir des accommodements pertinents qui tiennent compte de leurs besoins en matière d'accessibilité. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 23(2))

Lorsqu'il fera des offres d'emploi, Ombudsman Ontario avisera le(la) candidat(e) sélectionné(e) de ses politiques d'accommodements pour le personnel handicapé. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 24)

Action :

Les renseignements sur les accommodements disponibles sont inscrits aux communications internes et externes relatives au recrutement.

Ombudsman Ontario informe les demandeur(euse)s d'emploi de la disponibilité des accommodements quand ils(elles) sont sélectionné(e)s pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection. Les demandeur(euse)s qui requièrent des accommodements sont consulté(e)s au sujet de leurs besoins, pour que des accommodements pertinents leur soient fournis.

Toutes les offres d'emploi font référence aux politiques d'accommodements d'Ombudsman Ontario.

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu (à compter du 1^{er} janvier 2012).

ii. Renseignements sur les mesures de soutien communiqués aux employé(e)s

Ombudsman Ontario informe ses employé(e)s de ses politiques, ou des changements à ses politiques, visant à appuyer ses employé(e)s handicapés(e), y compris de ses politiques d'accommodements au travail. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25(1))

Ombudsman Ontario communiquera ces renseignements aux nouveaux(elles) employé(e)s dès que possible. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25(2))

Ombudsman Ontario fournira des renseignements actualisés à ses employé(e)s chaque fois qu'il y aura un changement aux politiques existantes sur la prestation des accommodements en milieu de travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un(e) employé(e) en raison d'un handicap. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25(3))

En consultation avec un(e) employé(e) qui demande des accommodements, Ombudsman Ontario lui fournira des soutiens aux accommodements, y compris les formats accessibles et les aides à la communication dont l'employé(e) a besoin pour accéder aux renseignements requis pour son travail et aux renseignements qui sont généralement accessibles aux employé(e)s en milieu de travail. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 26)

Action:

Ombudsman Ontario révisera continuellement ses politiques d'accommodements existantes et apportera tous les changements nécessaires pour respecter pleinement le Règlement.

Ombudsman Ontario continuera d'informer les employé(e)s des politiques et des changements de politiques pertinents, et de répondre aux demandes individuelles d'accommodements.

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu (à compter du 1^{er} janvier 2012).

iii. Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail

Si Ombudsman Ontario sait qu'un(e) employé(e) a besoin d'accommodements en cas d'urgence au travail, des renseignements individualisés sur les mesures d'urgence au travail lui seront communiqués dès que possible. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 27(1))

Si l'employé(e) a besoin d'aide en cas d'urgence, Ombudsman Ontario fournira, avec le consentement de l'employé(e), les renseignements sur les mesures d'urgence en milieu de travail à une personne désignée pour aider l'employé(e). (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 27(2))

Les renseignements individualisés sur les mesures d'urgence en milieu de travail seront actualisés quand l'employé(e) changera de lieu de travail, et lorsque les besoins ou les plans généraux d'accommodements, ou les politiques générales d'intervention en cas d'urgence, feront l'objet d'examen. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 27(3))

Action :

Ombudsman Ontario a des plans d'urgence en milieu de travail pour les employé(e)s handicapé(e)s qui ont besoin d'aide en cas d'urgence, et demande aux employé(e)s de fournir un avis de tous besoins d'accommodements relativement aux urgences en milieu de travail.

S'il y a lieu, et en consultation avec les employé(e)s ayant besoin de mesures d'accommodements, Ombudsman Ontario préparera et fournira aux employé(e)s des plans individuels d'intervention en cas d'urgence en milieu de travail. Ceci inclura la désignation d'une autre personne pour venir en aide en cas d'urgence au travail, avec le consentement de l'employé(e) ayant besoin d'aide. Le Bureau conserve un dossier confidentiel des demandes et des plans individuels d'intervention en cas d'urgence au travail.

Ombudsman Ontario examinera régulièrement ses procédures d'urgence en milieu de travail et les mettra à jour, au besoin, pour s'assurer qu'elles sont conformes au présent Plan d'accessibilité et au Règlement.

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu (à compter du 1^{er} janvier 2012).

iv. Plans individuels d'accommodements

Ombudsman Ontario a établi un processus écrit pour élaborer et documenter des plans individuels d'accommodements pour les employé(e)s handicapé(e)s. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 28(1))

Action :

Ombudsman Ontario a révisé sa « Politique d'accommodements raisonnables pour les personnes handicapées » qui régit les plans d'accommodements pour les employé(e)s handicapé(e)s, afin d'être en pleine conformité avec le Règlement. De plus amples renseignements sur les plans individuels d'accommodements sont donnés dans cette politique.

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Achèvement le 1^{er} juin 2012, avec examens réguliers en cours.

v. Retour au travail

Ombudsman Ontario élabore, instaure et documente un processus de retour au travail pour ses employé(e)s qui ont été absent(e)s en raison d'un handicap, et qui ont besoin d'accommodements pour reprendre le travail. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 29(1))

Le processus de retour au travail décrit les mesures que le Bureau prendra pour faciliter le retour au travail, et inclut des plans individuels d'accommodements documentés. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 29(2))

Action :

Le processus de retour au travail d'Ombudsman Ontario pour les employé(e)s qui ont été absent(e)s en raison d'un handicap, et qui ont besoin d'accommodements dus à leur handicap pour reprendre le travail, est actuellement énoncé dans sa « Politique d'accommodements raisonnables pour les personnes handicapées ».

Ombudsman Ontario a révisé et modifié sa politique existante de retour au travail des employé(e)s handicapé(e)s afin de garantir la pleine conformité à ce Plan d'accessibilité et au Règlement.

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Achèvement le 1^{er} juin 2012, avec examens réguliers en cours.

vi. Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, et réaffectation

Ombudsman Ontario tient compte des besoins d'accessibilité des employé(e)s handicapé(e)s, ainsi que des plans individuels d'accommodements, pour effectuer la gestion du rendement, offrir des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels aux employé(e)s, ou procéder à leur réaffectation. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 30)

Action :

Ombudsman Ontario veille à ce que les gestionnaires aient connaissance de la responsabilité qu'ils(elles) ont de tenir compte des besoins d'accessibilité des employé(e)s handicapé(e)s, ainsi que des plans individuels d'accommodements, dans la gestion du rendement, du perfectionnement et de l'avancement professionnels des employé(e)s, ou de leur réaffectation.

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu (à compter du 1^{er} janvier 2012).

VI. Rapports d'étape annuels

Ombudsman Ontario prépare des rapports d'étape annuels sur l'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre les actions énoncées dans le Plan d'accessibilité. (Règl. de l'Ont. 191/11, al. 4(3)(a))

Les rapports d'étape annuels sont affichés sur le site Web d'Ombudsman Ontario dans un format accessible et seront disponibles, sur demande, dans d'autres formats. (Règl. de l'Ont. 191/11, al. 4(3)(b))

Action :

Ombudsman Ontario prépare et affiche des rapports d'étape annuels, qui sont communiqués dans des formats accessibles sur son site Web (et qui peuvent être communiqués dans d'autres formats sur demande).

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines et l'équipe des Communications d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu.

VII. Rapports sur l'accessibilité

Ombudsman Ontario dépose des rapports sur l'accessibilité tous les ans, ou selon que l'exige par ailleurs la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. (Loi, par. 14(1))

Ombudsman Ontario rend publics tous les rapports sur l'accessibilité. (Loi, par. 14(2))

Action :

Les rapports sur l'accessibilité continuent d'être effectués conformément aux dispositions de la Loi et comprennent une déclaration signée par un(e) dirigeant(e) attestant que tous les renseignements à fournir dans le rapport ont été communiqués, et qu'ils sont exacts.

Les rapports sur l'accessibilité sont affichés dans un format accessible sur le site Web d'Ombudsman Ontario.

Responsabilité :

L'équipe des Ressources humaines et l'équipe des Communications d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Continu.

VIII. Examen du Plan d'accessibilité

Ombudsman Ontario examinera et actualisera son Plan d'accessibilité d'ici octobre 2027, en consultation avec les personnes handicapées. Le Plan a été révisé en octobre 2022.

Action :

Ombudsman Ontario élaborera et instaurera une stratégie de consultations et il tiendra compte des consultations pour actualiser son Plan d'accessibilité.

Responsabilité :

L'équipe des Communications et l'équipe des Ressources humaines d'Ombudsman Ontario.

Échéancier de la mise en œuvre :

Octobre 2027.