

Politique en matière d'accessibilité

Date d'adoption par le C.A.	18 décembre 2023
Date d'entrée en vigueur	18 décembre 2023
Date de la dernière révision	18 décembre 2023

Déclaration d'engagement organisationnel

Le CÉSOC s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. L'organisme a à cœur de traiter les personnes handicapées d'une façon qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Le CÉSOC croit en l'intégration et est déterminé à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées en retirant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant ses obligations en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

Le CÉSOC s'engage à respecter ses obligations actuelles et continues en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant la non-discrimination.

Objectifs

Le CÉSOC comprend que les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations à l'égard des personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Le CÉSOC se donne comme objectif de faire preuve d'excellence dans le service et l'offre de biens, services ou installations à toutes les consommatrices et tous les consommateurs, y compris les personnes handicapées.

Les services à la clientèle accessibles sont cohérents avec les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Application

La présente politique s'applique à tous les membres du personnel, qu'il s'agisse d'employées ou d'employés qui travaillent au bureau, à distance ou selon un horaire flexible. Cette politique s'applique également aux bénévoles qui supportent les clientes ou clients du CÉSOC, à l'exception de la partie emploi qui ne s'appliquent pas à l'égard des bénévoles et des autres personnes non rémunérées.

Responsabilités

Formation

Le CÉSOC s'engage à offrir à tous les employées ou employés et bénévoles une formation sur les services à la clientèle accessibles, d'autres normes d'accessibilité de l'Ontario et aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario se rapportant aux personnes handicapées.

En outre, le CÉSOC offre une formation à :

- 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.

La formation sur l'accessibilité offerte aux employées ou employés et bénévoles se rapporte à leurs fonctions particulières.

La formation comprend :

- L'objet de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences des normes sur les services à la clientèle;
- Les politiques du CÉSOC se rapportant aux normes sur les services à la clientèle;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux ou fournis autrement et qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées. Ces appareils ou dispositifs incluent :
 - Un ascenseur pour monter ou descendre les personnes utilisant des aides à la mobilité;
 - Une technologie qui facilite la communication ou l'accès à l'information pour les personnes handicapées, comme certains logiciels;
 - Un bureau ou un poste de travail ajustable permettant de modifier la hauteur ou l'inclinaison de la surface de travail;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens, services ou installations de notre organisation.

Chaque personne est formée dès que possible après son embauche et reçoit une formation à propos de toute modification aux politiques.

Le CÉSOC conserve des dossiers sur la formation offerte, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre de personnes à qui elle a été offerte.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent se servir de leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent aux biens, services et installations du CÉSOC.

Dans les situations où l'appareil ou accessoire fonctionnel pose une préoccupation importante et inévitable pour la santé ou la sécurité ou qu'il ne peut être autorisé pour toute autre raison, d'autres mesures seront utilisées pour veiller à ce que la personne handicapée puisse avoir accès aux biens, services ou installations.

Le CÉSOC veille à ce que ses employées ou employés reçoivent une formation et connaissent les différents appareils et accessoires fonctionnels disponibles sur place ou qui sont fournis et qui peuvent être utilisés par les personnes handicapées lorsqu'elles accèdent aux biens, services ou installations du CÉSOC.

Communication

Le CÉSOC communique avec la personne handicapée d'une façon qui tient compte de son handicap. Ceci peut inclure, sur demande, ce qui suit :

- Utiliser un langage clair,
- Les gros caractères,
- Autorisée une personne handicapée à se faire accompagner d'une personne de soutien en communication,
- La lecture à voix haute de l'information pour les personnes avec une basse vision,
- L'ajout de sous-titres aux vidéos ou le recours aux notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante,
- Un interprète gestuel,
- Les formats enregistrés audio et électroniques,
- Le braille

Le CÉSOC travaille de concert avec la personne handicapée afin de déterminer la méthode de communication qui lui convient.

Animaux d'assistance

Le CÉSOC accueille les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les sections des locaux qui sont ouvertes au public et aux tiers.

Un animal d'assistance peut facilement être identifié au moyen d'indicateurs visuels comme un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

Lorsqu'il n'est pas facile de percevoir qu'un animal est un animal d'assistance, les employées ou employés pourront demander de voir la documentation (gabarit, lettre ou formulaire) d'un membre d'une profession de la santé réglementée qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons se rapportant à son handicap.

Un membre d'une profession de la santé réglementée s'entend d'un membre de l'un des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des Chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, les démarches suivantes seront prises pour s'assurer que les personnes handicapées puissent avoir accès aux biens, services ou installations du CÉSOC :

- Expliquer la raison pour laquelle l'animal est exclu;

- Discuter avec la personne handicapée d'une autre façon de fournir les biens, services ou installations.

Personnes de soutien

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à se faire accompagner de cette personne au CÉSOC.

Si un prix ou un tarif sont normalement exigés pour l'accès à des biens, services ou installations, le prix ou le tarif ne seront pas exigés pour les personnes de soutien.

Le public sera informé de cette situation en affichant un avis aux endroits suivants : cesoc.ca, cacia.ca, pafottawa.ca et rsifeo.org.

Dans certains cas, le CÉSOC peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour protéger la santé ou la sécurité :

- De la personne handicapée;
- Des autres personnes se trouvant dans les lieux.

Avant de prendre une décision, CÉSOC :

- Consultera la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
- Tiendra compte des raisons de santé ou de sécurité en fonction des données probantes existantes;
- Déterminera qu'il n'existe aucune autre façon raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres dans les lieux.

Si CÉSOC détermine qu'une personne de soutien est nécessaire, nous annulerons le prix ou le tarif (si applicable) pour la personne de soutien.

Avis de perturbation temporaire

En cas de toute perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les personnes handicapées, CÉSOC informera rapidement les consommatrices ou consommateurs. Cet avis affiché clairement inclura des renseignements sur les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, si offerts.

Les services/installations incluent :

- Les installations de stationnement accessible hors voirie,
- Les ascenseurs,
- Les toilettes accessibles,
- Portes automatisées.

L'avis sera mis à la disposition du public par une affiche sur l'installation même, d'une affiche à l'entrée des bureaux ou sur notre site web.

Processus de rétroaction

Le CÉSOC souhaite recevoir des commentaires sur la façon dont il offre des services à la clientèle accessibles. Les commentaires aideront à repérer les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Les commentaires peuvent être fournis à tout membre du personnel ou bénévole en personne, par écrit ou dans un format accessible à la personne handicapée.

Tous les commentaires sur l'accessibilité des services du CÉSOC, incluant les plaintes, seront adressés par une superviseuse ou un superviseur et les individus peuvent s'attendre à recevoir une réponse en trois (3) jours.

Le CÉSOC s'assure que le processus de rétroaction est accessible pour les personnes handicapées en fournissant ou faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.

Avis de disponibilité des documents

Le CÉSOC avise le public que les documents se rapportant aux services à la clientèle accessibles sont offerts sur demande en affichant un avis dans les salles de réception et sur nos sites web.

Le CÉSOC fournira ces documents dans un format accessible ou avec une aide à la communication sur demande. La personne qui fait la demande sera consultée pour déterminer le caractère adéquat du format ou de l'aide à la communication. Le format accessible sera fourni rapidement et sans frais supplémentaires.

Guichets libre-service

Le CÉSOC intégrera des caractéristiques d'accessibilité et tiendra compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées au moment de concevoir, d'obtenir ou d'acquérir des guichets libre-service.

Information et Communications

Le CÉSOC dispose d'un processus pour recevoir les commentaires et y répondre, et ce processus est accessible aux personnes handicapées sur demande.

La communication avec les personnes handicapées sera faite d'une façon qui tient compte de leur handicap. Sur demande, le CÉSOC fournira des renseignements à propos de l'organisation et ses services, incluant des renseignements sur la sécurité du public, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication :

- a) de façon opportune, en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne découlant de son handicap;
- b) à un coût ne dépassant pas le coût habituel facturé aux autres personnes.

Le CÉSOC consultera la personne qui fait la demande pour déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication. Si le CÉSOC détermine que l'information ou les communications ne peuvent pas être converties, l'organisation fournira à la personne ayant fait la demande :

- a) une explication des motifs pour lesquels l'information ou les communications ne peuvent pas être converties;
- b) un résumé de l'information ou des communications ne pouvant pas être converties.

Le CÉSOC informe le public de l'offre de formats accessibles et d'aides à la communication en affichant cette information dans les salles de réception et sur nos sites web.

Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) reconnues mondialement, seront également respectées, conformément aux lois de l'Ontario sur l'accessibilité.

Emploi

Candidates ou Candidats

Le CÉSOC informe les employées ou employés, les candidates ou candidats à un emploi et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises durant le [processus de recrutement et d'embauche accessible](#). Le CÉSOC informe chaque candidate ou candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande. Les candidates ou candidats sont consultés et des mesures d'adaptation appropriées sont fournies. Le CÉSOC informe les candidates retenues ou candidats retenus des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employées handicapées ou employés handicapés au moment de leur offrir l'emploi.

Employées ou Employés

Le CÉSOC informe le personnel qu'un soutien est offert aux employées handicapées ou employés handicapés dès que possible après leur entrée en fonction. Nous fournissons des renseignements à jour aux employées ou employés lorsque des modifications sont apportées aux politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'une employée ou d'un employé qui découlent de son handicap.

Le CÉSOC consulte les employées ou employés au moment de prendre des dispositions pour offrir des mesures d'adaptation appropriées d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent d'un handicap. L'employée handicapée ou l'employé handicapé sera consulté pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, si elle ou il fait une demande en ce sens :

- a) l'information nécessaire pour accomplir son travail;
- b) l'information généralement mise à la disposition des employées ou employés au lieu de travail.

Si nécessaire, le CÉSOC fournira également des renseignements individualisés relatifs aux [interventions d'urgence pour aider un employé handicapé](#) durant une situation d'urgence. Si l'employée ou l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail donne son

consentement à cet effet, ces renseignements seront communiqués à la personne désignée pour aider l'employée ou l'employé durant une situation d'urgence.

Le CÉSOC fournira les renseignements dès que cela est matériellement possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employée ou l'employé. Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail seront examinés dans les cas suivants :

- a) lorsque l'employée ou l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
- b) lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employée ou l'employé font l'objet d'un examen;
- c) lorsque l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Le CÉSOC dispose d'un processus écrit pour élaborer [des plans d'adaptation](#) individualisés pour les employées ou employés et d'un processus écrit pour les employées ou employés qui se sont absentes en raison d'un handicap et qui ont besoin de [mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre le travail](#).

Les processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité pour toutes les employées ou tous les employés.

Conception des espaces publics

Le CÉSOC s'engage à respecter les lois sur l'accessibilité au moment de construire des espaces publics ou d'y apporter d'importants changements. Nos espaces publics incluent : éléments liés au service comme les comptoirs de services, guides de file d'attente fixes et aires d'attente. Des procédures pour empêcher les interruptions de services dans les sections accessibles de nos espaces publics seront instaurés.

Changements aux politiques existantes

Toutes politiques de cette organisation qui ne respectent pas ou n'encouragent pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées seront modifiées ou retirées.

Ce document est à la disposition du public. Des formats accessibles sont offerts sur demande.

Mesures de suivi et d'évaluation

Les gestionnaires doivent surveiller le fonctionnement factuel afin de s'assurer du respect de cette politique. Il leur est recommandé de consulter les membres de leur équipe respective afin d'obtenir des commentaires et suggestions pour améliorer la présente politique.

Références

[Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(Loi de 2005\)](#)

[Règlement de l'Ont. 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées](#)

[Politique d'anti-oppression et de non-harcèlement](#)

[Politique de la gouvernance sur la gestion des ressources humaines](#)

[Code canadien du travail](#)

[Loi de 2000 sur les normes d'emploi](#)

[Loi sur la santé et la sécurité au travail](#)