



**POLITIQUE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ**

**Dernière modification :**    décembre 2014

Date de révision	Sommaire des modifications	Page
Déc. 2014	<p>3.2: Avis informant le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.</p> <p>5.0 b : Ajout des consultations avec les secteurs de programme et de moyens de mesurer le succès de la politique et du plan au regard des responsabilités des coordonnateurs des RH.</p> <p>5.0 f : Ajout de « sous l'aspect juridique » à la responsabilité des services juridique d'examiner la politique et le plan</p> <p>1 b : Ajout de « Le personnel sera incité à appliquer les meilleures pratiques » à la description des meilleures pratiques d'accessibilité touchant les documents.</p> <p>1 d : Ajout d'un article sur l'accessibilité concernant les courriels.</p> <p>4 d : Mention de l'élimination des obstacles dans les offres d'emploi et offre de mesures d'adaptation pour les candidats appelés en entrevue.</p> <p>5 : Suppression de la mention des engagements de 2014 et ajout d'engagements sur l'accessibilité dans les plans de rendement des cadres supérieurs.</p> <p>8. Ajout d'un engagement à publier un rapport des progrès.</p> <p>9 et 10 : Remplacement du calendrier de conformité par deux rubriques, une sur les engagements pour l'avenir et une autre sur le rapport d'avancement.</p>	<p>3</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>7</p> <p>7</p> <p>9</p> <p>9</p> <p>11</p>

## **Politique en matière d'accessibilité**

### **1.0 OBJET**

L'objet de la présente politique est de définir l'engagement de l'Office ontarien de financement (l'OOF ou l'Office) à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées et à assurer le respect de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO).

### **2.0 PORTÉE**

La présente politique établit les engagements de l'OOF, ainsi qu'un plan pluriannuel, tout en précisant les exigences découlant de la LAPHO et les mesures que l'OOF mettra en place pour offrir aux personnes handicapées de meilleures perspectives. La présente politique est conforme aux [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle \(Règlement de l'Ontario 429/07\)](#) et aux [Normes d'accessibilité intégrées \(Règlement de l'Ontario 413/12\)](#), qui s'appliquent à l'information et aux communications, à l'emploi, au transport et à la conception des lieux publics. Puisque l'OOF n'offre ni service de transport ni lieu public, ces deux dernières catégories ne sont pas visées par la présente politique. Le mandat de l'OOF étant d'offrir des services à la province et aux autres organismes publics, son interaction avec la population est limitée et, si ce n'est des renseignements fournis sur son site Web et par d'autres moyens, l'Office n'offre pas de service au public. Néanmoins, il est résolu à garantir l'accessibilité aux personnes handicapées dans l'exécution de toutes ses fonctions.

### **3.0 RÈGLES DE LA POLITIQUE**

#### **3.1 Déclaration d'engagement**

L'OOF vise l'excellence, y compris dans ses interactions avec les personnes handicapées. L'Office est résolu à offrir des perspectives de recrutement et d'emploi libres d'obstacles, à communiquer et à fournir de l'information de manière accessible et à utiliser les ressources mises au point en consultation avec les personnes handicapées.

#### **3.2 Information et communications**

L'Office fera savoir à la population qu'il offre ses documents dans des formats accessibles et des aides à la communication. L'Office communiquera avec les personnes handicapées par des moyens tenant compte de leur handicap. Sur demande, l'Office fournira de l'information sur ses bureaux, y compris des renseignements en matière de sécurité du public, dans des formats accessibles ou au moyen d'auxiliaires de communication. Nous respecterons, concernant les sites Web, les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA, reconnues internationalement, conformément aux échéanciers établis au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*.

#### **3.3 Locaux de l'Office**

Les appareils fonctionnels, les animaux d'assistance et les personnes de soutien auxquels ont recours les personnes handicapées sont les bienvenus dans les locaux de l'OOF.

### **3.4 Approvisionnement**

Nous intégrerons les critères et les caractéristiques d'accessibilité dans les mécanismes d'approvisionnement ou d'achat de biens, de services ou d'installations, y compris les kiosques libre-service. S'il n'est pas pratique de procéder ainsi, nous fournirons sur demande une explication.

### **3.5 Emploi**

L'Office informera les employés, les recrues éventuelles et le public que des arrangements peuvent être apportés au cours du recrutement et pendant l'emploi. Nous mettrons en place un processus afin de mettre au point des plans d'adaptation à l'intention des employés selon les besoins. Si nécessaire, nous fournirons aussi des renseignements d'urgence personnalisés afin d'aider un employé handicapé au cours d'une urgence. Nos mécanismes de gestion du rendement, de cheminement professionnel et organisationnel tiendront compte des besoins d'accessibilité de tous les employés.

### **3.6 Formation**

L'Office s'est engagé à offrir au personnel, aux entrepreneurs, aux auxiliaires temporaires et autres personnes qui ont affaire au public ou à des tiers en notre nom une formation sur ce qui suit :

- service à la clientèle accessible;
- exigences du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*;
- les aspects du Code des droits de la personne qui ont trait à l'accessibilité;
- les aspects qui touchent leur propre travail.

### **3.7 Avis d'interruption du service**

Nous informerons nos clients et nos employés en cas d'interruption des activités dans nos bureaux ou dans l'un ou l'autre des services de l'OOF utilisés par les personnes handicapées. Nous expliquerons les motifs de l'interruption et le temps que cela durera et préciserons si des installations ou services de remplacement sont offerts. Il est possible, en cas d'interruption d'urgence, que nous ne puissions donner de préavis.

### **3.8 Rétroaction**

Nous souhaitons votre rétroaction, y compris concernant nos services à la clientèle, nos employés et employés handicapés éventuels.

## **4.0 MODIFICATIONS DES PRÉSENTES ET D'AUTRES POLITIQUES**

L'OOF s'est engagé à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans avoir au préalable pris en considération les répercussions sur les personnes handicapées. S'il est porté à l'attention de l'Office qu'une politique ne respecte pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées, elle sera révisée. Tous les employés sont invités à examiner à cette fin les politiques de l'OOF. Toute politique de l'Office qui ne respecte pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée. La présente politique sera revue

annuellement. Dans l'examen de toutes ses politiques, l'OOF tiendra compte des répercussions sur les personnes handicapées.

## 5.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

a) Il incombe à la direction et aux employés de l'Office, aux entrepreneurs et au personnel temporaire :

- de respecter la politique et le plan pluriannuel en matière d'accessibilité de l'OOF;
- d'offrir au client des services, de l'information et des communications accessibles;
- de terminer la formation sur l'accessibilité;
- de préciser, le cas échéant, leurs besoins d'arrangements au gestionnaire / surveillant ou au coordonnateur des RH de l'OOF;
- le cas échéant, travailler avec la gestion, le personnel et le coordonnateur des RH de l'Office pour préparer des plans d'arrangements répondant à leurs besoins et que l'Office peut mettre en œuvre.

b) Les tâches suivantes incombent au coordonnateur des RH de l'OOF :

- diffuser la politique et le plan pluriannuel en matière d'accessibilité de l'OOF et effectuer un examen annuel de ces documents en consultation, au besoin, avec les secteurs de programme;
- remplir en direct le Rapport de conformité sur l'accessibilité (RCA) tel qu'exigé par la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario;
- faciliter la préparation des plans d'adaptation;
- évaluer la réussite de la politique et du plan pluriannuel d'accessibilité de l'OOF.

c) La direction de l'OOF a les responsabilités suivantes :

- préciser la formation en matière d'accessibilité adaptée aux responsabilités de ses employés;
- travailler de concert avec les employés et le coordonnateur des RH de l'OOF pour préparer des plans d'adaptation répondant aux besoins des employés, des employés éventuels, des entrepreneurs, du personnel temporaire, sauf si ce n'est réalisable;
- intégrer des critères et les caractéristiques d'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement.

d) L'Agent en chef des finances de l'OOF a la responsabilité suivante :

- certifier le rapport en direct de conformité sur l'accessibilité.

e) Le bureau du directeur général de l'OOF a la responsabilité suivante :

- assurer une supervision générale de la conformité à la politique et au plan pluriannuel de l'Office, du RNAI et de la LAPHO.

f) La Direction des services juridiques de l'Office a les responsabilités suivantes :

- offrir des conseils sur les obligations de l'OOF en vertu de la LAPHO et de tout règlement pertinent;
- examiner sous l'aspect juridique la politique et le plan pluriannuel d'accessibilité de l'Office.

g) Le coordonnateur principal des sites Web de l'OOF et le chef de l'élaboration des applications ont la responsabilité suivante :

- vérifier la conformité au niveau AA de la WCAG 2.0 sur les sites internes et externes conformément à l'échéancier du tableau de conformité.

## ANNEXE A – Plan pluriannuel 2013-2021

### 1. Information et communications

L'Office prendra les mesures suivantes conformément à la politique de l'OOF en matière d'accessibilité.

- a) **Internet/intranet.** Sauf si ce n'est pas réalisable\*, l'OOF veillera à ce que tous les *nouveaux* sites Web s'adressant au public et la totalité de leur contenu, y compris les formulaires et documents de ces sites, soient conformes au niveau AA des WCAG 2.0 d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2014. Tous les sites Web Internet et intranet et la totalité de leur contenu seront conformes d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Les exigences qui précèdent *excluent* le sous-titrage en direct et les descriptions audio pré-enregistrées. Le personnel des systèmes de l'OOF se tiendra au courant des nouveaux développements en matière d'accessibilité concernant le contenu en direct et mettra en œuvre les nouvelles technologies disponibles et jugées avantageuses.
- b) **Documents.** L'Office veillera, lors de la création de tout nouveau document, imprimé ou électronique sous quelque forme que ce soit et qui pourrait être fourni au public, y compris les réponses à toute demande éventuelle en vertu de la [Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée](#) (LAIPVP), à ce qu'il soit conforme aux normes d'accessibilité. Le personnel sera incité à appliquer les meilleures pratiques, par exemple préparer des documents numériques lisibles par lecteur d'écran (c.-à-d. créés à l'aide de Microsoft Word Styles) et que les documents imprimés le seront dans une police et une taille de police facilement lisibles pour les personnes atteintes de basse vision.
- c) **Téléphone.** L'Office acceptera les appels téléphoniques sur téléimprimeur (« A.T.S. ») du public et d'autres tiers qui utilisent un système de relais téléphonique ou un service équivalent. Un A.T.S. est un appareil utilisé par les personnes qui ont un handicap auditif. Les renseignements gouvernementaux confidentiels et les renseignements protégés en vertu de la LAIPVP ne doivent pas être communiqués par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique, mais peuvent être transmis à l'interne à l'aide d'appareils A.T.S., si les communications par courriel ou en personne sont par ailleurs inappropriées. Cette mesure est actuellement en vigueur.
- d) **Courriel.** Les employés de l'Office sont invités à rendre leurs communications par courriel plus accessibles en évitant autant que possible le recours à des pièces jointes en format PDF et en incluant plutôt le contenu dans le corps du message ou en ajoutant un lien vers la version HTML.

### 2. Locaux de l'Office

L'Office s'est engagé à faire en sorte que ses clients, employés et tiers qui pourraient avoir accès à ses locaux (personnel temporaire, entrepreneurs, collègues des collectivités financières, etc.) puissent le faire d'une manière tenant compte de tout handicap qu'ils pourraient avoir. Cette mesure est actuellement en vigueur.

- a) **Appareils fonctionnels.** L'Office veillera à ce que le personnel qui transige avec des tiers connaisse les divers appareils fonctionnels et permette aux gens d'utiliser leurs propres appareils fonctionnels pour avoir accès à nos services. Les appareils fonctionnels peuvent comprendre notamment les fauteuils roulants, marchettes, cannes blanches, bombonnes d'oxygène, tableaux de communication portatifs, logiciels de lecture d'écran et appareils électroniques de communication.
- b) **Recours à un animal d'assistance ou à une personne de soutien.** L'Office s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien lorsqu'elles entrent dans les locaux de l'OOF. À aucun moment la personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance ne sera empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien ou à son animal de service tandis qu'elle se trouve dans les locaux de l'Office.

### 3. Approvisionnement

Conformément à sa politique d'approvisionnement, l'Office intégrera les critères et les caractéristiques d'accessibilité nécessaires dans les mécanismes d'approvisionnement et d'achat de biens, de services ou d'installations, sauf si ce n'est pas réalisable. Lorsqu'il est établi que ce n'est pas réalisable, l'OOF sera disposé à fournir une explication écrite. L'Office se conformera à cette exigence d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

- a) Les **demandes de propositions** et autres mécanismes d'approvisionnement, par exemple les demandes de services, exigeront que les fournisseurs prouvent qu'ils sont des employeurs et fournisseurs de biens ou services qui respectent les dispositions d'inclusivité et d'accessibilité.
- b) L'Office peut utiliser l'**Outil d'évaluation en matière d'inclusion de la FPO** dans ses mécanismes d'approvisionnement pour identifier les obstacles existants ou éventuels dans la planification des activités d'approvisionnement.
- c) L'Office intégrera des caractéristiques d'accessibilité lors des activités d'approvisionnement et d'achat de **kiosques libre-service**. Les caractéristiques d'accessibilité peuvent être d'ordre technique, structurel et/ou résider dans la voie d'accès au kiosque. Aux fins des présentes, il faut entendre par « kiosque libre-service » un terminal électronique interactif, notamment un appareil de point de vente, destiné à l'usage du public et permettant à l'utilisateur d'avoir accès à un ou plusieurs services ou produits.

### 4. Emploi

L'Office évaluera et éliminera les obstacles au recrutement de nouveaux employés et à la gestion des employés actuels et aura atteint la conformité à cet égard d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2014.

- a) **Renseignements en matière d'intervention d'urgence.** Les gestionnaires de l'Office consulteront leurs subordonnés directs pour connaître l'identité des personnes qui ont besoin d'aide en cas d'urgence, que ce soit permanent ou temporaire, et pour préparer un plan individuel d'intervention d'urgence tenant compte de leur handicap. Cela peut



comprendra la prestation de renseignements d'intervention d'urgence dans des formats accessibles.

- b) **Recrutement.** L'Office informera ses employés et le public concernant la disponibilité d'arrangements pour les candidats handicapés dans ses mécanismes de recrutement. L'Office, dans ses offres d'emploi et autres méthodes de recrutement, informera les candidats éventuels qu'il offrira sur demande des arrangements aux personnes handicapées conformément aux normes législatives, afin de favoriser la participation des candidats dans tous les aspects du processus de recrutement et, en outre, qu'il en informera les candidats retenus pour le processus de sélection. Si des arrangements sont nécessaires, ils seront mis au point en consultation avec le candidat qui a formulé la demande. Tous les candidats retenus seront informés, dans le cadre des offres d'emploi, des politiques de l'Office en matière d'arrangements pour les employés handicapés.
- c) **Soutien aux employés.** L'Office tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés. Les gestionnaires, le personnel des services à la clientèle et les autres parties, par exemple les fournisseurs externes, planifieront au besoin les arrangements en consultation avec les employés qui en ont besoin. L'Office veillera à ce que ces arrangements soient conformes aux exigences qui suivent énoncées au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (articles 28 à 32) :
- plans d'adaptation individualisés et documentés;
  - processus de retour au travail;
  - gestion du rendement;
  - perfectionnement et avancement professionnels;
  - réaffectation.
- d) **Information des employés** L'Office informera tous les employés de cet engagement en exigeant qu'ils lisent la politique en matière d'accessibilité et le plan pluriannuel afférent et les renseignera également dans le cadre des réunions avec le personnel ou réunions employé-gestionnaire. La direction de l'Office est consciente que les handicaps peuvent être temporaires ou permanents et peuvent survenir n'importe quand au cours d'une période d'emploi.

## 5. Formation du personnel

L'Office fournira à l'ensemble du personnel la formation décrite ci-après. Le cas échéant, la formation s'effectuera au moyen de séances d'apprentissage et de perfectionnement de la FPO préparées en consultation avec les personnes handicapées. L'ensemble du personnel actuel doit terminer la formation d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2014 et les nouveaux employés termineront leur formation dans les six mois suivant leur entrée en fonctions. Il se peut que de nouvelles séances de formation soient nécessaires en raison de changements technologiques ou de nouvelles mesures réglementaires. Chaque activité de formation que termine un employé doit être consignée dans un dossier. De plus, Les cadres supérieurs sont incités à ajouter un engagement en matière d'accessibilité dans leur plan personnel de rendement.

- a) **Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.** Tous les employés recevront une formation sur les exigences découlant du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* et du Code des droits de la personne en ce qui a trait aux personnes handicapées. Tous les employés doivent terminer les séances de formation sur l'accessibilité propres aux fonctions de leur poste, par exemple, pour le personnel des technologies de l'information, la formation sur le développement de sites Web accessibles et la formation des gestionnaires concernant la gestion des employés handicapés.
- b) **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.** Le personnel qui fournit des services au public ou à des tiers au nom de l'Office et tout le personnel concerné par l'élaboration et l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures concernant la fourniture de biens ou la prestation de services au public ou à d'autres tiers suivront la formation sur les services à la clientèle. Cette formation sera fournie aux employés titulaires de ces postes dans les trois mois suivant leur entrée en fonctions.

## 6. Avis de perturbation temporaire

- a) **Externe.** L'Office publiera un avis sur son site Web externe et/ou le transmettra par téléphone en cas de perturbation prévue ou inattendue des services qu'utilisent les personnes handicapées.
- b) **Interne.** L'Office fournira un avis sur le site de son portail interne et/ou par courriel ou téléphone en cas de perturbation prévue ou inattendue des services de soutien aux personnes handicapées.

L'avis doit indiquer les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant. Cette disposition est actuellement en vigueur.

## 7. Processus de rétroaction

- a) **Externe.** L'Office souhaite savoir dans quelle mesure ses normes de service à l'intention des clients, des candidats à un emploi et de tiers handicapés sont respectées et remercie d'avance les personnes qui lui feront parvenir leurs observations. Les intéressés peuvent transmettre leurs observations par courriel ou verbalement par téléphone. Le site Web de l'Office donne l'adresse de courriel et le numéro de téléphone génériques. Tous les messages par courriel ou par téléphone concernant l'accessibilité seront transmis à l'attention du coordonnateur des ressources humaines de l'Office.
- b) **Interne.** L'Office souhaite recevoir des observations sur la mesure dans laquelle il appuie ses employés handicapés. Les personnes intéressées peuvent formuler leurs observations directement au coordonnateur des RH de l'Office par téléphone ou courriel ou, anonymement, par la boîte de suggestions électronique sur le portail de l'Office.

Les personnes qui fournissent leur rétroaction peuvent s'attendre à avoir des nouvelles dans les deux semaines. L'Office prendra toutes les mesures raisonnables pour corriger la situation, s'il

reçoit une plainte. L'Office consultera les personnes handicapées au cours de l'examen et de la prise en considération de toute rétroaction reçue. Cette mesure est actuellement en vigueur.

## 8. Examen annuel de la situation

L'Office établira dans quelle mesure il atteint les objectifs de son plan pluriannuel en vérifiant ses progrès aux 12 mois. L'Office aura ainsi un aperçu de ce qui a été réalisé et de ce qui reste à faire. Le rapport d'avancement sera publié et affiché comme partie du plan pluriannuel de l'Office.

## 9. Engagements pour l'avenir

D'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les sites Web Internet de de l'intranet et la totalité du contenu Web seront conformes à la norme WCAG 2.0 niveau AA. Le contenu publié avant 2012 sera offert sur demande en format accessible.

## 10. Tableau sommaire des progrès

1 <sup>er</sup> janvier 2014	1 <sup>er</sup> janvier 2015
<b>Exigences générales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et plan pluriannuel sur l'accessibilité</li> </ul>	<b>Exigences générales</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Politique et plan sur l'accessibilité examinés et mis à jour</li> </ul>
<b>Information et communications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mécanismes de rétroaction accessibles en place</li> <li>• Acceptation des appels téléphoniques sur A.T.S.</li> <li>• Conformité au niveau AA des WCAG 2.0 des nouveaux sites Web destinés au public</li> </ul>	<b>Information et communications</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tous les documents, imprimés ou électroniques sous quelque forme que ce soit et qui peuvent être fournis au public, y compris les réponses à toute demande future en vertu de la LAIPVP, seront conformes aux normes d'accessibilité établies au RNAI.</li> </ul>
<b>Approvisionnement</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration de l'accessibilité dans les DDP</li> </ul>	
<b>Emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Renseignements en matière d'intervention d'urgence</li> <li>• Évaluation des risques de violence au travail</li> <li>• Accessibilité dans le recrutement</li> <li>• Soutien des employés</li> <li>• Formation sur l'accessibilité - service à la clientèle, dispositions générales du CODP, RNAI, LAPHO</li> <li>• Information des employés</li> </ul>	<b>Emploi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation sur l'accessibilité - communications et renseignements généraux, propres à l'emploi, normes d'emploi pour les gestionnaires</li> </ul>

\*Conformément à l'alinéa 14(6)a) du *Règlement*, pour déterminer si les exigences prévues au paragraphe 1(a) de la politique sont « matériellement possibles », il est nécessaire de tenir compte, notamment, de la disponibilité de logiciels ou d'outils commerciaux, ou des deux.