



## 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 le Bureau de l'Ombudsman, sont tenus d'élaborer des plans pluriannuels d'accessibilité décrivant leur stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles et satisfaire aux exigences du Règlement. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 4)

Le Plan du Bureau de l'Ombudsman définit les échéanciers de mesures d'action, le cas échéant, et conformément au Règlement.

Ce Plan sera affiché sur le site Web du Bureau de l'Ombudsman.

Le Bureau de l'Ombudsman 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 des personnes handicapées.

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

Le Bureau de l'Ombudsman 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 planifiée :

Le Bureau de l'Ombudsman examinera ses politiques, pratiques et procédures actuelles relativement à l'obtention ou à l'acquisition de biens, de services ou d'installations et intégrera 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 du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

**Échéancier de la mise en œuvre :**

Janvier 2012 et continu.

**II. Formation**

Le Bureau de l'Ombudsman formera :

les employés 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 inclura des renseignements sur l'existence des accommodements pour les candidats handicapés dans les processus de recrutement du Bureau de l'Ombudsman.

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

**Action planifiée :**

Le Bureau de l'Ombudsman a donné une formation à son personnel sur le *Code des droits de la personne* et sur l'accessibilité, ainsi que sur l'élimination des obstacles au Bureau. Pour garantir qu'il se conforme pleinement au Règlement, le Bureau de l'Ombudsman donnera une formation supplémentaire aux employés, aux bénévoles et aux autres personnes, comme l'exige le Règlement, et il conservera un dossier de formation comprenant les dates de la formation et le nombre de personnes qui l'ont suivie.

**Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

## **Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> janvier 2013 et continu.

### **III. Information et communications**

#### **i. Rétroaction**

Le Bureau de l'Ombudsman veillera 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 planifiée :**

Le Bureau de l'Ombudsman révisera son processus de rétroaction énoncé dans sa Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, afin de garantir qu'il est accessible aux personnes handicapées, en fournissant ou en faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande. Le Bureau désignera une personne responsable du suivi et de la rétroaction. Les membres de l'Équipe de la haute direction examineront la rétroaction et modifieront la politique et le plan au besoin.

#### **Responsabilité :**

L'équipe des Communications du Bureau de l'Ombudsman, appuyée par l'équipe des Opérations, dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

## **Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> janvier 2013 et continu.

#### **ii. Formats accessibles et aides à la communication**

Sur demande, le Bureau de l'Ombudsman fournira ou fera 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.

Le Bureau de l'Ombudsman consultera la personne qui fait la demande.

Le Bureau de l'Ombudsman avisera le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 12)

**Action planifiée :**

Le Bureau de l'Ombudsman élaborera une procédure relative aux formats accessibles et aux aides à la communication pour les personnes handicapées et il informera le public de la disponibilité de ces formats et de ces aides. Le Bureau surveillera toute mise à jour des lois et les mettra en œuvre, le cas échéant.

**Responsabilité :**

L'équipe des Communications du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

**Échéancier de la mise en œuvre :**

Continu

**iii. Sites et contenus Web accessibles**

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

**Action planifiée :**

Le Bureau de l'Ombudsman veillera à ce que ses sites Internet et intranet soient conçus conformément à WCAG, comme l'exige le Règlement.

Le Bureau de l'Ombudsman veillera à ce que tous les nouveaux documents affichés sur ses sites Web soient conformes à WCAG, comme l'exige le Règlement.

Périodiquement, le Bureau engagera une tierce partie pour vérifier les caractéristiques d'accessibilité du site Web et pour instaurer les changements nécessaires afin que le site s'y conforme.

**Responsabilité :**

L'équipe des Communications du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

## **Échéancier de la mise en œuvre :**

\*1<sup>er</sup> janvier 2020...

### **IV. Emploi**

#### **i. Processus de recrutement**

Le Bureau de l'Ombudsman avisera ses employés et le public de la disponibilité des accommodements pour les candidats handicapés dans ses processus de recrutement. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 22)

Le Bureau de l'Ombudsman avisera les demandeurs d'emploi, lorsqu'ils sont sélectionnés 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))

Le Bureau de l'Ombudsman consultera les demandeurs 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, le Bureau de l'Ombudsman avisera le candidat sélectionné de ses politiques d'accommodements pour les employés handicapés. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 24)

#### **Action planifiée :**

Les avis sur les accommodements disponibles seront inscrits aux communications internes et externes relatives au recrutement.

Le Bureau de l'Ombudsman continuera d'informer les demandeurs d'emploi qui sont sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection de la disponibilité des accommodements.

Les demandeurs qui requièrent des accommodements continueront d'être consultés au sujet de leurs besoins, et des accommodements pertinents leur seront fournis.

Toutes les offres d'emploi feront référence aux politiques d'accommodements du Bureau de l'Ombudsman.

#### **Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

## **Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> janvier 2012. (Le Règlement exige la conformité au 1<sup>er</sup> janvier 2013)

## **ii. Renseignements sur les mesures de soutien communiqués aux employés**

Le Bureau de l'Ombudsman informera ses employés de ses politiques, ou des changements à ses politiques, visant à appuyer ses employés handicapés, y compris de ses politiques d'accommodements au travail. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25(1))

Le Bureau de l'Ombudsman communiquera ces renseignements aux nouveaux employés dès que possible. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25(2))

Le Bureau de l'Ombudsman fournira des renseignements actualisés à ses employés, 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 employé en raison d'un handicap. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 25(3))

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

## **Action planifiée :**

Le Bureau de l'Ombudsman révisera ses politiques d'accommodements actuelles et apportera tous les changements nécessaires pour respecter pleinement le Règlement.

Le Bureau de l'Ombudsman continuera d'informer les employés des politiques et des changements de politique pertinents.

Le Bureau de l'Ombudsman continuera de répondre aux demandes individuelles d'accommodements.

## **Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

## **Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> janvier 2012. (Le Règlement exige la conformité au 1<sup>er</sup> janvier 2013)

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

Si le Bureau de l'Ombudsman sait qu'un employé 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 a besoin d'aide en cas d'urgence, le Bureau de l'Ombudsman fournira, avec le consentement de l'employé, les renseignements sur les mesures d'urgence en milieu de travail à une personne désignée pour aider l'employé. (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 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 planifiée :**

Le Bureau de l'Ombudsman a des plans d'urgence en milieu de travail pour les employés handicapés qui ont besoin d'aide en cas d'urgence.

Le Bureau de l'Ombudsman révisera ses procédures d'urgence en milieu de travail et les actualisera, le cas échéant, pour garantir qu'elles sont conformes à ce Plan d'accessibilité et au Règlement.

Le Bureau de l'Ombudsman demandera aux employés de fournir un avis de tout besoin d'accommodements relativement aux urgences en milieu de travail.

Le cas échéant, et en consultation avec les employés qui ont besoin d'accommodements, le Bureau de l'Ombudsman continuera de préparer et de donner aux employés des renseignements individualisés sur les mesures d'urgence en milieu de travail.

Le Bureau de l'Ombudsman continuera de conserver un dossier confidentiel des demandes individualisées de renseignements sur les mesures d'urgence en milieu de travail et des réponses apportées.

Le Bureau de l'Ombudsman désignera des personnes pour aider les employés qui ont besoin d'accommodements en cas d'urgence au travail et, avec le consentement de l'employé concerné, pourra fournir à la personne désignée les renseignements individualisés sur les mesures d'urgence au travail.

#### **Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

## **Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> janvier 2012 et continu.

### **iv. Plans individuels d'accommodements**

Le Bureau de l'Ombudsman établira un processus écrit pour élaborer et documenter des plans individuels d'accommodements pour les employés handicapés. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 28(1))

#### **Action planifiée :**

Le Bureau de l'Ombudsman révisera sa Politique d'accommodements raisonnables pour les personnes handicapées, qui régit les plans d'accommodements pour les employés handicapés, afin d'être en pleine conformité avec le Règlement. Les éléments de la politique relatifs aux plans individuels d'accommodements comprendront les points suivants :

1. La manière dont un employé qui demande des accommodements peut participer à l'élaboration du plan d'accommodements individualisé, actuellement prévu.
2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle, actuellement prévus.
3. La manière dont le Bureau de l'Ombudsman peut demander une évaluation par un médecin ou un autre expert externe, aux frais du Bureau de l'Ombudsman, pour aider l'employeur à déterminer si les accommodements peuvent être mis en œuvre, et dans l'affirmative comment ils peuvent l'être, ce qui est actuellement prévu pour les employés qui reprennent le travail.
4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent de négociation, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans les cas contraires, participe à l'élaboration du plan d'accommodements, ce qui est actuellement permis mais non explicitement mentionné dans le plan existant.
5. Les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements privés de l'employé, conformément à l'exigence actuelle de confidentialité en matière d'accommodements.
6. La fréquence et le mode d'examen et d'actualisation du plan d'accommodements individualisé.
7. Si un plan d'accommodements individualisé est refusé, la manière dont les motifs du refus seront communiqués à l'employé.
8. Les moyens de fournir le plan d'accommodements individualisé dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé dus à son handicap.



Les plans individuels d'accommodements,

- sur demande, comprendront des renseignements pertinents sur les formats accessibles et les aides à la communication à fournir;
- si nécessaire, incluront des renseignements individualisés sur les mesures d'urgence en milieu de travail;
- indiqueront tout autre accommodement à fournir.

### **Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

### **Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> juin 2012. (Le Règlement exige la conformité au 1<sup>er</sup> janvier 2013).

### **v. Retour au travail**

Le Bureau de l'Ombudsman élaborera, instaurera et documentera un processus de retour au travail pour ses employés qui ont été absents 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 décrira les mesures que le Bureau prendra pour faciliter le retour au travail, et inclura des plans individuels d'accommodements documentés. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 29(2))

### **Action planifiée :**

Le processus de retour au travail du Bureau de l'Ombudsman pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap, et qui ont eu besoin d'accommodements dus à leur handicap pour reprendre le travail, est actuellement énoncé dans sa Politique d'accommodements raisonnables pour les personnes handicapées.

Le Bureau de l'Ombudsman révisera et modifiera sa politique actuelle de retour au travail des employés handicapés afin de garantir la pleine conformité à ce Plan d'accessibilité et au Règlement.

**Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

**Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> juin 2012. (Le Règlement exige la conformité au 1<sup>er</sup> janvier 2013)

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

Le Bureau de l'Ombudsman tiendra compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans individuels d'accommodements, pour effectuer la gestion du rendement, assurer le perfectionnement et l'avancement professionnels des employés, ou procéder à leur réaffectation. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 30)

**Action proposée :**

Le Bureau de l'Ombudsman continuera de veiller à ce que les gestionnaires soient conscients de la responsabilité qu'ils ont de tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans individuels d'accommodements, dans la gestion du rendement, du perfectionnement et de l'avancement professionnels des employés, ou de leur réaffectation.

**Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

**Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> janvier 2012. (Le Règlement exige la conformité au 1<sup>er</sup> janvier 2013)

**V. Rapports d'étape annuels**

Le Bureau de l'Ombudsman préparera 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 seront affichés sur le site Web du Bureau de l'Ombudsman et seront disponibles dans un format accessible, sur demande. (Règl. de l'Ont. 191/11, al. 4(3)(b))

**Action planifiée :**

Le Bureau de l'Ombudsman préparera et affichera des rapports d'étape annuels, et il les communiquera dans un format accessible, sur demande.

**Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

**Échéancier de la mise en œuvre :**

Continu.

**VI. Rapports sur l'accessibilité**

Le Bureau de l'Ombudsman continuera d'élaborer et d'afficher chaque année des rapports sur l'accessibilité, 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))

Le Bureau de l'Ombudsman rendra publics tous les rapports sur l'accessibilité. (Loi, par. 14(2))

**Action planifiée :**

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

Les rapports sur l'accessibilité seront affichés sur le site Web du Bureau de l'Ombudsman.

**Responsabilité :**

L'équipe des Ressources humaines du Bureau de l'Ombudsman dirigera la mise en œuvre de cette mesure d'action.

**Échéancier de la mise en œuvre :**

Continu.

**VII. Examen du Plan d'accessibilité**

Le Bureau de l'Ombudsman examinera et actualisera son Plan d'accessibilité d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2022, en consultation avec les personnes handicapées.

**Action planifiée :**

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

**Responsabilité :**

Les services des Communications et des Ressources humaines seront conjointement chargés d'appliquer cette mesure d'action.

**Échéancier de la mise en œuvre :**

1<sup>er</sup> janvier 2022.