



# Politique sur l'accessibilité

## 1 Objectif

Le CCDUS s'engage à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité, leur indépendance, leur intégration et leur accès à des possibilités équitables. Le CCDUS entend répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, en évitant et en levant les obstacles à l'accessibilité, tout en respectant les exigences en la matière précisées dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO, 2005).

## 2 Définition

**Handicap** : Le CCDUS s'engage à se conformer à la définition du terme « handicap » énoncée dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

## 3 Principes directeurs

- (a) **Responsabilités** : Le CCDUS doit assurer en permanence la conformité aux normes LAPHO. Les rôles suivants ont aussi des responsabilités précises :
  - (i) Directeur, Systèmes d'information et services Web : responsable des sites Web et de leur contenu, ainsi que de l'acquisition de formats et d'aides à la communication accessibles, en collaboration avec le directeur, Affaires publiques et communications, CCDUS.
  - (ii) Directeur, Finances : responsable des espaces publics dans les bureaux du CCDUS.
  - (iii) Directeur, Ressources humaines : responsable d'assurer la prestation de séances de formation sur la LAPHO, la mise en place de plans d'intervention d'urgence au travail et l'arrimage entre les exigences LAPHO et les normes et processus d'emploi.
- (b) **Respect des normes d'accessibilité** : Afin d'assurer la conformité aux normes d'accessibilité, le CCDUS assume des fonctions et des responsabilités dans les domaines suivants :
  - (i) **Communication** : Le CCDUS communique avec les visiteurs d'une manière qui tient compte de leur handicap. Il veille à ce que toutes les communications respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
  - (ii) **Formats accessibles et aides à la communication** : Le CCDUS fournit ou fait fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées qui en font la demande, lorsque c'est raisonnablement possible. Les formats accessibles et les aides à la communication sont fournis rapidement et sans frais à la personne. Le CCDUS prend en considération les besoins en matière d'accessibilité de la personne lors de la personnalisation des demandes individuelles et communique avec la personne ayant formulé la demande pour s'assurer que la solution est convenable. Le CCDUS fait en sorte que la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication soit connue du public.
  - (iii) **Sites Web et contenu Web accessibles** : Nos sites Web seront conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité du contenu sur le Web 2,0 du Consortium World Wide Web, au niveau AA, en respectant le calendrier établi dans les Normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO.



- (iv) **Appareils ou accessoires fonctionnels** : Le CCDUS s'engage à servir les visiteurs ayant recours à un appareil ou accessoire fonctionnel afin qu'ils puissent obtenir ou utiliser ses biens ou services ou en tirer profit.
- (v) **Personnes de soutien et animaux d'assistance** : Le CCDUS s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées par une personne de soutien ou un animal d'assistance. Toute personne handicapée ayant besoin d'aide pour communiquer, se déplacer ou obtenir des soins personnels ou médicaux pourra entrer dans les lieux utilisés par le CCDUS avec sa personne de soutien. Elle ne sera en aucun cas empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien.

De même, toute personne handicapée pourra entrer dans les lieux avec son animal d'assistance.

- (vi) **Avis de perturbation temporaire** : Le CCDUS donnera à ses visiteurs un préavis raisonnable en cas de perturbation de ses installations ou services destinés aux personnes handicapées, plus particulièrement les ascenseurs, la salle de bains accessible aux personnes handicapées au sous-sol et les portes automatiques à l'entrée de l'immeuble. L'avis indiquera les raisons de la perturbation, la durée prévue et les installations ou services de remplacement offerts.
- (c) **Évacuation (d'urgence ou non)** : Le CCDUS dispose d'un plan d'évacuation sécuritaire et efficace pour ses visiteurs à mobilité réduite. Un membre de l'Équipe d'évacuation d'urgence (ÉÉU) du CCDUS veillera sur les personnes qui ont besoin d'aide et les aidera au besoin. Les membres de l'ÉÉU connaissent les techniques d'assistance nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Lors de l'évacuation, en collaboration avec la personne de soutien (le cas échéant), un membre de l'ÉÉU trouvera la personne qui a besoin d'aide et la guidera avec la technique appropriée.

- (d) **Formation** : Le CCDUS forme tous les employés sur les sujets suivants :
  - (i) survol de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de la norme pour les services à la clientèle;
  - (ii) plan du CCDUS relativement aux exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07);
  - (iii) façon de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
  - (iv) manière d'interagir avec les personnes handicapées, y compris celles qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
  - (v) marche à suivre pour aider une personne handicapée ayant de la difficulté à accéder aux services du CCDUS;
  - (vi) façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux utilisés par le CCDUS et qui pourraient faciliter la prestation de services aux personnes handicapées.

Les nouveaux employés suivent une formation au moment de leur intégration. La division Ressources humaines conserve des traces de la formation, dont les dates et le nom des employés présents. Par leur signature, les employés indiquent qu'ils ont lu et compris la politique.



- (e) **Processus de rétroaction** : Les visiteurs qui souhaitent fournir une rétroaction au sujet de la prestation de biens et de services du CCDUS aux personnes handicapées peuvent le faire en personne, par courriel ([info@ccsa.ca](mailto:info@ccsa.ca)) ou par téléphone (613 235-4048). Ils recevront une réponse initiale dans les deux jours ouvrables. Le CCDUS s'assure que son processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en leur fournissant ou en leur faisant fournir des formats accessibles et des aides à la communication, sur demande.
- (f) **Recrutement, évaluation et sélection** : Le CCDUS avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés. Les candidats sont informés que ces mesures leur sont offertes, sur demande, pendant les entrevues et autres processus de sélection des candidats. Si une mesure d'adaptation est demandée, le CCDUS consulte le candidat et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins d'accessibilité. Les candidats retenus sont informés des politiques de l'organisation et des mesures d'adaptation offertes aux personnes handicapées.
- (g) **Formats accessibles et aides à la communication pour les employés** : Le CCDUS s'assure que ses employés connaissent ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés et les informe rapidement de tout changement apporté à ces politiques. L'organisation fournit les renseignements nécessaires aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.
- Si un employé handicapé en fait la demande, le CCDUS lui fournit ou lui fait fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit :
- l'information nécessaire pour faire son travail;
  - l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.
- L'organisation consulte l'employé qui fait la demande pour déterminer la meilleure façon de fournir le format accessible ou l'aide à la communication.
- (h) **Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail** : Au besoin, le CCDUS prépare des plans d'intervention d'urgence adaptés à chaque employé handicapé. Les renseignements nécessaires sont créés en consultation avec l'employé et prennent en considération les difficultés que vit l'employé en raison de son handicap et les caractéristiques du milieu de travail. Ces renseignements sont réexaminés lorsque :
- l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
  - les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation de l'employé font l'objet d'un examen;
  - l'organisation procède à un examen de ses politiques générales d'interventions d'urgence.
- (i) **Mesures d'adaptation** : Le CCDUS a élaboré un processus écrit encadrant les plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés et fournit des adaptations individualisées pour répondre aux besoins des employés handicapés. Les plans sont conçus de façon à permettre aux employés de contribuer et de participer à des fonctions et des activités professionnelles au mieux de leurs capacités. Le processus d'adaptation se fait en consultation et est une obligation partagée entre l'organisation et l'employé, ainsi que tout professionnel médical ou de la santé qui accompagne l'employé pendant le processus. Le CCDUS prend les mesures nécessaires pour protéger la vie privée de ses employés.



- (j) **Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation** : Le CCDUS tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés quand il applique ses processus de gestion du rendement et propose des occasions de perfectionnement professionnel ou de réaffectation. Les employés ayant un plan d'adaptation sont consultés, au besoin.
- (k) **Retour au travail** : Le CCDUS élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Ce processus décrit sommairement les mesures que l'organisation prend pour faciliter le retour au travail des employés. Les mesures et les plans d'adaptation individualisés sont documentés et créés en consultation avec l'employé.

#### **4 Avis de disponibilité**

Tout membre du public peut demander une copie de la présente politique en personne, par courriel ou par téléphone. Les personnes handicapées la recevront dans un format qui tient compte de leur situation; le CCDUS et elles s'entendront sur le format du document.

#### **5 Modifications à la présente politique**

Tout élément de la présente politique qui ne respecte ou ne favorise pas la dignité, l'indépendance et l'intégration des personnes handicapées, et leur accès à des possibilités équitables, sera modifié ou supprimé.

Approuvé par l'équipe de la haute direction en novembre 2021