

Politique en matière de normes d'accessibilité

Déclaration d'engagement

L'ACEI s'engage à offrir un service respectueux, accueillant et accessible ainsi qu'un milieu intégrateur à toutes les personnes handicapées. L'organisme déploiera tous les efforts nécessaires pour faire en sorte que ses politiques, ses pratiques et ses procédures soient conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Objectif

L'objectif de cette Politique consiste à s'assurer que l'ACEI se conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et, plus précisément, aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) et aux *Normes d'accessibilité intégrées* traitant de l'information, des communications et de l'emploi (Règlement de l'Ontario 191/11).

Application et portée

Cette politique doit être respectée par tout le personnel de l'ACEI. Elle guide les autres politiques de l'organisme, de même que ses pratiques et l'information directement sous son autorité.

L'étendue de la responsabilité de l'ACEI se limite à ce qu'elle maîtrise. L'organisme fera tout en son pouvoir afin de soutenir les registraires et toute tierce partie comptant au nombre de ses partenaires qui accommodent leurs clientes et clients handicapés.

Définitions

« Client » englobe les membres, les marchands, les partenaires et toute autre tierce partie avec lesquels l'ACEI interagit directement.

« Handicap » s'entend :

- De tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- D'un état d'affaiblissement mental ou d'une déficience développementale;
- D'une difficulté d'apprentissage ou d'un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- D'un trouble mental;
- D'une lésion ou d'une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

« Obstacle » s'entend de toute chose qui empêche une personne handicapée de participer à une ou à plusieurs facettes de la société, y compris un obstacle physique ou architectural, un obstacle en matière d'information ou de communications, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

« Accessoire fonctionnel » s'entend de tout appareil ou accessoire fonctionnel qui aide les personnes handicapées à mener leurs activités de la vie quotidienne. Le terme englobe, sans s'y limiter, le fauteuil roulant, les appareils auditifs, les cannes blanches ou les dispositifs d'amplification sonore.

« Animal d'assistance » s'entend de tout animal accompagnant une personne handicapée dans le cas où l'animal est manifestement utilisé pour des motifs ayant trait à son handicap.

« Personne de confiance » s'entend d'une personne qui accompagne une personne handicapée afin de l'aider dans ses tâches quotidiennes.

« Support accessible » s'entend notamment de l'utilisation de gros caractères, d'un support audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres supports que peuvent utiliser les personnes handicapées.

« Auxiliaire de communication » s'entend, sans s'y limiter, du sous-titrage, de la communication suppléante et substitutive, du langage clair, du langage gestuel et des autres auxiliaires permettant des communications efficaces.

Formation

Conformément au Règlement 429/07 :

- L'ACEI offrira une formation à tous les employés, bénévoles et autres personnes en contact avec le public ou d'autres tiers s'exprimant en son nom ainsi qu'à tous ceux qui prennent part à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures ayant trait à l'interaction de l'organisme avec le public.

Cette formation comprendra :

- Un survol de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences liées aux normes de service à la clientèle;
- Le plan de l'ACEI en ce qui concerne les normes de service à la clientèle;
- Les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicaps;
- Les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'appareils ou d'accessoires fonctionnels ou qui sont accompagnées par une personne de confiance ou un animal d'assistance;
- Les moyens à prendre pour aider une personne handicapée qui éprouve de la difficulté à accéder aux biens et services de l'ACEI.

Conformément au Règlement 191/11 :

- L'ACEI offrira une formation à tous les employés, bénévoles et autres personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'ACEI et à toutes les personnes qui offrent des biens et des services ou s'occupent d'installations au nom de l'ACEI.

Cette formation comprendra :

- Un examen visant la compréhension des exigences des normes d'accessibilité relatives au Règlement 191/11;
- L'exploration des dispositions du *Code des droits de la personne* qui concernent les personnes handicapées.

Cette formation sera offerte à tous les membres du personnel en place aussitôt que possible et aux nouveaux employés au moment de leur embauche.

S'il y a lieu, l'organisme offrira un programme de formation actualisé tenant compte des modifications apportées à ses politiques ainsi qu'à la loi, aux procédures et aux pratiques existantes.

L'ACEI consignera les données relatives à la formation, notamment les dates auxquelles elle a été offerte ainsi que le nombre d'employés y ayant pris part.

Plan pluriannuel

Un plan pluriannuel a été élaboré pour traiter des sections 2 et 3 de cette Politique (comme indiqué ci-dessous). Cette Politique tient lieu de lignes directrices sur les exigences que l'ACEI est tenue de satisfaire en matière d'exigence d'accessibilité. Le plan décrit sa stratégie et les démarches qu'elle entreprendra pour satisfaire les exigences énoncées dans la Politique.

Veuillez vous reporter au plan pour déterminer l'état d'avancement à l'égard des articles des *Normes pour l'information et les communications* et des *Normes pour l'emploi*. Alors que l'ACEI s'efforcera de se conformer à l'échéancier établi par le gouvernement de l'Ontario, elle tentera d'atteindre plus rapidement l'accessibilité intégrale dans ces domaines.

1. Norme en matière de service à la clientèle

L'ACEI fera tout en son pouvoir pour veiller à ce que la prestation de ses services soit conforme aux principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances en offrant :

- Des services de manière à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées;
- Des services en veillant à ce que les personnes handicapées soient en mesure d'en profiter pleinement, et cela, au même endroit et de la même façon, ou de manière similaire, que les personnes sans handicap, à moins qu'une mesure de rechange soit nécessaire pour permettre à une personne handicapée d'obtenir, d'utiliser ou de profiter des services de l'ACEI;

- Aux personnes handicapées des possibilités égales à celles offertes aux personnes sans handicap d'obtenir, d'utiliser ou de profiter des services de l'ACEI.

Appareils et accessoires fonctionnels

L'ACEI offrira à ses employés la formation nécessaire pour utiliser les divers appareils et accessoires fonctionnels offerts dans ses locaux afin de permettre à ses clients handicapés d'accéder à ses biens et services ainsi qu'elle s'assurera qu'ils leur soient familiers.

Communications

L'ACEI communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur incapacité.

Animaux d'assistance

L'ACEI accueillera les personnes handicapées ainsi que leur animal d'assistance. Ces animaux ont accès aux locaux de l'ACEI ouverts au public.

Personnes de confiance

Une personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de confiance dans les locaux de l'ACEI. L'organisme n'exigera aucuns frais supplémentaires des personnes de confiance pour qu'elles puissent entrer dans ses locaux.

Avis de perturbation temporaire

L'ACEI déploiera tous les efforts nécessaires pour informer ses clients le plus rapidement possible de toute perturbation, planifiée ou inattendue, qui empêcherait une personne handicapée d'avoir accès aux installations ou aux services lui permettant d'avoir recours aux biens et services offerts par l'organisme. Des renseignements sur les causes de la perturbation, la durée prévue ainsi qu'une description des installations ou des services de rechange, s'ils sont accessibles, seront fournis sur l'avis placé bien en vue.

Cet avis sera publié sur le site Web de l'ACEI au <http://www.cira.ca/home-fr/> ou diffusé par tout autre moyen jugé raisonnable dans les circonstances.

Rétroaction

Les clients qui souhaitent obtenir des réponses à leurs questions ou communiquer une rétroaction sur la façon dont l'ACEI offre ses biens et services aux personnes handicapées peuvent communiquer avec l'organisme de différentes manières :

- Par courriel au hr@cira.ca;
- Par téléphone en composant le 1 877 860-1411;
- Par télécopie au 1 800 285-0517;
- En personne, par la poste ou par service de messagerie à l'adresse suivante :
Gestionnaire des ressources humaines,
Autorité canadienne pour les enregistrements Internet
400-979 Bank Street
Ottawa, ON K1S 5K5

Le gestionnaire des ressources humaines de l'ACEI prendra connaissance de la rétroaction et traitera toutes les plaintes reçues. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse au cours des 15 jours ouvrables suivant la réception de la rétroaction ou de la plainte.

2. Information et communication

La Politique détermine la façon dont l'ACEI satisfera les besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité lorsqu'il s'agit d'information et de communication.

Supports accessibles et auxiliaires de communication

L'ACEI fournira ou rendra accessibles sans tarder les supports ou les auxiliaires de communication appropriés tenant compte des besoins de chaque personne handicapée.

L'ACEI échangera avec la personne formulant la demande afin de déterminer le caractère approprié d'un support accessible ou d'un auxiliaire de communication.

Les auxiliaires de communication seront fournis moyennant des frais équivalents à ceux réclamés aux autres personnes.

Sites Web et contenu en ligne accessibles

En créant ou en actualisant ses sites Web et leur contenu, l'ACEI veillera à ce qu'ils soient conformes aux normes WCAG 2.0 du niveau AA d'ici le 1^{er} janvier 2021.

3. Normes d'emploi

Renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur les lieux de travail

La santé et le bien-être de son personnel sont importants pour l'ACEI. Par conséquent, elle élaborera des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur les lieux de travail à l'intention des personnes qui ont besoin d'aide en cas d'urgence. De tels plans peuvent être de nature temporaire ou permanente, selon le besoin de chacun. Les plans en question seront offerts sur le format indiqué selon le cas.

Recrutement :

L'ACEI veillera à ce que ses processus d'embauche et de sélection soient intégrateurs à l'égard des personnes handicapées.

L'ACEI informera les personnes qui poseront leur candidature à des postes, qu'elles proviennent de l'interne ou de l'externe, qu'elle veillera sur demande aux adaptations à l'égard des handicaps, et cela, afin de soutenir leur participation à toutes les étapes du processus de recrutement.

Lorsqu'ils seront invités individuellement à participer au processus de sélection ou d'évaluation, les candidates et les candidats seront informés que les adaptations leur sont offertes sur demande, que ce soit sur le plan du matériel ou des processus.

En outre, les personnes dont la candidature sera retenue seront informées des politiques d'adaptation à l'intention du personnel handicapé au moment où elles recevront l'offre d'emploi.

Information sur les adaptations et le soutien au personnel

L'ACEI informera le personnel des politiques et des procédures visant les employés handicapés, notamment de l'offre d'adaptation du lieu de travail.

Offre de supports accessibles et d'auxiliaires de communications au personnel

Sur demande, l'ACEI discutera avec l'employé afin de lui fournir, ou de prendre les dispositions pour ce faire, des supports accessibles et des auxiliaires de communication en ce qui a trait à :

- L'information nécessaire pour s'acquitter de ses tâches;
- L'information généralement accessible au personnel en milieu de travail.

Plans individuels d'adaptation

L'ACEI collaborera avec les employés qui décident de déclarer de façon confidentielle tout handicap, qu'il soit permanent ou temporaire, afin de préparer et de documenter des plans individuels d'adaptation. Le plan consistera en un document écrit au sujet de l'adaptation aux besoins des employés handicapés et leur sera fourni sur demande en un support accessible.

Processus de retour au travail

Lorsqu'un employé s'absente du travail à cause d'un handicap, qu'il s'agisse d'une situation temporaire ou permanente, l'ACEI s'engage à veiller à ce qu'il soit réintégré au travail.

L'ACEI élaborera et documentera un processus de retour au travail pour les employés qui se sont absentés du travail à cause d'un handicap et ont besoin de faire adapter leur lieu de travail pour être en mesure d'y revenir.

Gestion du rendement, développement de la carrière et promotions

L'ACEI veillera à ce que les employés handicapés soient traités de manière équitable sur le plan de l'évaluation de leur rendement, de leur productivité et de leur efficacité et qu'ils profitent d'un accès égal aux possibilités de développement de carrière et de promotions.

Au moment de leur communiquer une rétroaction au sujet de leur rendement, l'ACEI prendra en compte les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité, de même que leurs plans individuels d'adaptation.

Qui plus est, en offrant le développement de carrière et des promotions aux employés handicapés, l'ACEI tiendra compte de leurs besoins en matière d'accessibilité, de même que de leurs plans individuels d'adaptation.

Redéploiement

Si l'ACEI devait recourir au redéploiement, elle tiendrait compte des besoins en matière d'accessibilités des employés handicapés et de leurs plans individuels d'adaptation.

Modifications apportées à cette norme ou à d'autres politiques

Toute politique de l'ACEI qui ne favorise pas le respect et la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou abolie. Cette Politique et les procédures connexes feront l'objet d'une révision et seront modifiées au besoin ou de façon à tenir compte des changements apportés à la loi.