



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

Norme d'accessibilité

Énoncé d'engagement

CIRA 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.

Politique en matière d'accessibilité

Cette politique décrit les normes de CIRA visant à offrir un service accueillant et accessible ainsi qu'un milieu intégrateur à toutes les personnes handicapées conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

Objectif

L'objectif de cette politique consiste à garantir que CIRA se conforme à la *LAPHO* 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 l'emploi (Règlement de l'Ontario 191/11).

Application et portée



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

Cette politique doit être respectée par tout le personnel de CIRA. 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 CIRA 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 offrent des mesures d'adaptation pour leurs client·es handicapé·es.

Définitions

« Client·e » englobe les membres, les fournisseurs, les partenaires et toute autre tierce partie avec lesquels CIRA interagit directement.

« Handicap » s'entend de :

- 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 animal d'assistance, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- D'un état d'affaiblissement mental ou d'une déficience développementale;



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

- 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.

« Appareil 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, les fauteuils roulants, 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.



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

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

« Format accessible » s'entend d'un format de communication englobant notamment les gros caractères, les formats audio ou électronique enregistrés, le braille ou tout autre format que peuvent utiliser les personnes handicapées.

« Aide à la communication » s'entend, sans s'y limiter, du sous-titrage, de la communication suppléante et substitutive, du langage clair, de la langue des signes et d'autres aides qui permettent des communications efficaces.

Formation

CIRA donnera une formation à tout le personnel et autres personnes qui travaillent avec le public ou à d'autres tiers qui offrent des biens et des services ou s'occupent d'installations en son nom. CIRA formera également toutes les personnes qui prennent part à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures ayant trait à l'interaction de l'organisme avec le public.

La formation sera offerte aux nouveaux·elles employé·es dans le cadre de la formation d'intégration de CIRA et 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;



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

- L'exploration des dispositions du *Code des droits de la personne* qui concernent les personnes handicapées;
- Le plan de CIRA 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 un animal d'assistance ou une personne de soutien;
- Les moyens à prendre pour aider une personne handicapée qui éprouve de la difficulté à accéder aux biens et aux services de CIRA.

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/ou aux pratiques existantes.

CIRA consignera les données relatives à la formation, notamment les dates auxquelles elle a été offerte ainsi que le nombre d'employé-es y ayant pris part.

1. Norme en matière de service à la clientèle

CIRA 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 :



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

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

Appareils et accessoires fonctionnels

CIRA donnera à ses employé·es la formation nécessaire pour utiliser les divers appareils et accessoires fonctionnels offerts dans ses locaux afin de permettre à ses client·es handicapé·es d'accéder à ses biens et services ainsi qu'elle veillera à ce qu'ils leur soient familiers.

Communication

CIRA communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Animaux d'assistance



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

CIRA accueillera les personnes handicapées ainsi que leurs animaux d'assistance. Ces animaux ont accès aux locaux de CIRA ouverts au public.

Personnes de soutien

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

2. Information et communication

Cette politique régit la façon dont CIRA satisfera les besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité lorsqu'il s'agit d'information et de communication.

Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, CIRA fournira ou rendra accessibles sans tarder les formats et les aides à la communication appropriés tenant compte des besoins de chaque personne handicapée.

CIRA échangera avec la personne formulant la demande afin de déterminer le caractère approprié d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Les aides à la communication seront fournies moyennant des frais équivalents à ceux réclamés aux autres personnes.

Sites Web et contenu en ligne accessibles



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

En créant ou en actualisant ses sites Web et leur contenu, CIRA veillera à ce qu'ils soient conformes aux normes *WCAG 2.0 du niveau AA*.

Avis d'interruption temporaire

CIRA déploiera tous les efforts nécessaires pour informer ses client·es le plus rapidement possible de toute interruption, 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 l'interruption, 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 CIRA à l'adresse www.CIRA.ca/fr ou diffusé par tout autre moyen jugé raisonnable dans les circonstances.

Processus de rétroaction

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

- Par courriel à accessibility@cira.ca;
- Par téléphone au 1 877 860-1411;
- En personne, par la poste ou par service de messagerie à l'adresse suivante : 979, rue Bank, bureau 400, Ottawa (Ontario) K1S 5K5



979 Bank Street,
Suite 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

979, rue Bank,
bureau 400
Ottawa, ON
K1S 5K5

cira.ca
cira.ca/fr

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront traités rapidement. CIRA veillera à ce que son processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en rendant accessibles les formats ou les aides à la communication, sur demande.

Plan d'accessibilité pluriannuel

Le plan d'accessibilité pluriannuel de CIRA se trouve [ici](#).

Modifications apportées à cette politique ou à d'autres politiques

Toute politique de CIRA 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 amendées au besoin et/ou de façon à tenir compte des changements apportés à la loi.