

Service :	Ressources humaines
Objet :	Politique sur les normes d'accessibilité Auparavant : Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
Politique n° :	RH21
Date de création/Approuvé par :	12 septembre 2011
Date de révision/Approuvé par :	15 octobre 2014 / Équipe de leadership de la direction
Date d'entrée en vigueur :	1 ^{er} janvier 2015

Raison d'être

L'Ordre s'engage à offrir des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées, selon des principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances. Nous nous appliquons à offrir aux personnes handicapées des possibilités d'accéder à nos biens et à nos services et d'en bénéficier au même endroit et au même titre que toute autre personne.

Cette politique a été établie conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et au Règlement 191/11 intitulé Normes d'accessibilité intégrées (règlement NAI) pris en application de la LAPHO. Cette politique vise à identifier et à supprimer les obstacles qui empêchent une personne handicapée d'avoir accès aux biens et aux services offerts par l'Ordre.

Cette politique s'applique à tous les employés de l'Ordre, aux stagiaires et à toute personne qui offre des services au nom de l'Ordre.

Définitions

« Accessible » fait référence à quelque chose auquel une personne handicapée peut facilement accéder ou qu'elle peut facilement utiliser.

Un « animal d'assistance » est un animal qui sert d'animal d'assistance à une personne handicapée :

- a) S'il est manifeste que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- b) Si la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées au handicap.

Les « appareils adaptés ou fonctionnels » comprennent des outils tels que des ordinateurs ou des appareils de communication spéciaux qui facilitent l'accès à l'information ou aux services pour les personnes handicapées. Les appareils fonctionnels peuvent aussi inclure les animaux d'assistance enregistrés. Les solutions technologiques peuvent être simples, comme la validation de fonctions existantes sur les ordinateurs de l'Ordre, ou plus complexes, impliquant

des combinaisons uniques de matériel et de logiciel, telles que celles requises pour la sortie vocale ou en braille.

Aux fins de cette politique, les « appareils fonctionnels personnels » sont des soutiens personnels utilisés par des personnes handicapées et qui leur permettent de mener les activités de la vie quotidienne et d'avoir accès aux services de l'Ordre. Ils comprennent, sans s'y limiter, de l'équipement personnel tel que des appareils d'aide motorisée aux déplacements (c'est-à-dire des fauteuils roulants et des scooters électriques).

Les « clients » comprennent les candidats, les membres, les employeurs, les établissements d'enseignement et les membres du public.

« Égalité » signifie non seulement traiter les gens de la même manière, mais aussi les traiter éventuellement de façon différente pour s'assurer que leur accès à l'information et aux services soit égal à celui des personnes non handicapées.

« Employé » désigne toute personne employée par l'Ordre.

Des « formats accessibles » sont des formats autres que les formats standards et sont accessibles aux personnes handicapées. Des formats accessibles peuvent notamment inclure, sans s'y limiter, des formats en gros caractères, des formats audio enregistrés et électroniques, le braille et d'autres formats utilisés par des personnes handicapées.

En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, « handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c) une difficulté d'apprentissage ou 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;
- e) une lésion ou 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*. (« disability »)

La définition inclut des handicaps plus ou moins graves, des handicaps visibles ainsi que des handicaps non visibles et des handicaps dont les effets se manifestent de façon intermittente.

Les « mesures d'adaptation » sont des mesures utilisées pour faire en sorte que quelque chose soit accessible à une personne handicapée. Des mesures d'adaptation pourraient comprendre

entre autres l'offre d'appareils fonctionnels ou de services d'aide, des modifications aux politiques, programmes ou procédures et permettre à une personne handicapée de participer, même s'il s'agit de participer de façon différente.

Une « personne de soutien » est une personne choisie par une personne handicapée pour offrir des services ou une aide pour la communication, la mobilité, les besoins en matière de soins personnels, les besoins médicaux ou l'accès aux biens ou aux services. Une personne de

soutien se distingue d'un employé qui offre des services de soutien à un client. Une personne de soutien pourrait être un professionnel rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille. Cette personne ne doit pas nécessairement avoir une formation ou des qualifications spéciales.

Les « supports de communication » font référence aux supports dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin pour accéder à l'information. Ces supports incluent, sans s'y limiter, le sous-titrage, les supports de communication de substitution et les méthodes de suppléance à la communication, le langage clair, le langage gestuel et d'autres supports qui favorisent des communications efficaces.

Politique

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

L'Ordre s'engage à offrir des services qui respectent l'autonomie et la dignité des personnes handicapées ayant recours à des appareils fonctionnels, à des personnes de soutien ou à des animaux d'assistance. Le personnel de l'Ordre veillera à ce que l'accès soit accordé à ces personnes en respectant les procédures de sécurité, et ce, uniquement dans les parties des locaux où les clients ont normalement accès.

Appareils fonctionnels et appareils fonctionnels personnels

Le personnel de l'Ordre recevra une formation sur l'interaction et le soutien aux personnes utilisant des appareils fonctionnels et des appareils fonctionnels personnels dans le cadre de l'accès aux biens et aux services de l'Ordre. La formation ne porte pas sur l'aspect technique de ces appareils.

Personnes de soutien

Le personnel de l'Ordre obtiendra le consentement écrit à la divulgation de renseignements confidentiels en présence d'une personne de soutien.

Animaux d'assistance

Dans le rare cas où la loi exclut la présence d'un animal d'assistance (p. ex. la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* ou la *Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens*), l'Ordre fera tout son possible pour mettre en place d'autres mesures visant à offrir les services requis par la personne handicapée (p. ex. discuter avec la personne de la meilleure façon de la servir - une personne ayant un handicap visuel aura peut-être besoin d'une personne qui la guide).

Normes d'accessibilité à l'information et aux communications

L'Ordre s'engage à ce que l'information et les communications soient accessibles aux personnes handicapées. Il fera en sorte de créer, d'offrir et de recevoir de l'information et des communications de manière à ce qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées.

Rétroaction (date limite 2015)

L'Ordre continuera à s'assurer que le processus de réception de la rétroaction et de réponse soit accessible aux personnes handicapées en offrant des formats et des supports de communication, sur demande, ou en prenant des dispositions dans ce sens.

Formats et supports de communication accessibles (date limite 2016)

L'Ordre fera en sorte de créer, d'offrir et de recevoir de l'information et des communications de manière à ce qu'elles soient accessibles aux personnes handicapées. Pour y parvenir, l'Ordre prendra les mesures suivantes :

- a) Aviser le public de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication. Le site Web de l'Ordre indiquera que des versions accessibles de tous les formulaires et de toutes les publications de l'Ordre sont offertes sur demande, quel que soit l'endroit où ils se trouvent.
- b) À la demande de formats accessibles ou de supports de communication, l'Ordre consultera la personne afin de déterminer ses besoins d'accessibilité et le format accessible ou le support de communication le plus approprié.
- c) Des formats accessibles et des supports de communication seront offerts de façon ponctuelle, compte tenu des besoins d'accessibilité de la personne et si cela implique des frais, ils ne devront pas dépasser ceux imposés à d'autres personnes.
- d) Informer les employés des politiques de l'Ordre (et de toute mise à jour) visant à soutenir les clients handicapés. Cette information sera fournie aux nouveaux employés de l'Ordre le plus tôt possible après leur entrée en fonction.

Des exemples de formats accessibles et de supports de communication incluent les suivants, sans s'y limiter :

- a) La lecture directe d'information écrite à une personne;
- b) Les gros caractères;
- c) La transcription textuelle d'information audio ou visuelle;
- d) Des notes manuscrites au lieu d'un travail oral;
- e) De l'information rédigée en langage clair; et
- f) Un document électronique formaté de façon à être accessible avec un lecteur d'écran.

Parmi les exceptions aux formats accessibles et aux supports de communication, mentionnons les suivantes :

- a) De l'information que l'Ordre ne maîtrise pas directement dans le cadre d'un contrat, à moins qu'il ne s'agisse de matériel éducatif ou de formation; ou
- b) De l'information et des communications que l'on ne peut pas convertir.

Lorsqu'il n'est pas possible de convertir le matériel demandé, voici ce qu'il faut fournir à la personne qui en fait la demande :

- a) Une explication des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne peuvent être converties; et
- b) Un résumé de l'information ou des communications.

Sites Web et contenu Web accessibles

L'Ordre veillera à ce que ses sites Web Internet et SharePoint, notamment le contenu Web, respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, au niveau A, le cas échéant.

Avis d'interruption du service

En cas d'interruption planifiée ou inattendue du service ou d'indisponibilité des locaux pour les clients handicapés, touchant notamment l'accès au système téléphonique, au site Web et aux bureaux de l'Ordre au 438, avenue University, l'Ordre en avisera rapidement les clients. Cet avis affiché de façon visible indiquera notamment la raison de l'interruption/indisponibilité et la durée prévue, et donnera une description des autres locaux ou services offerts, le cas échéant.

L'avis sera affiché sur le site Web de l'Ordre, en français et en anglais, ainsi qu'à la réception.

Normes pour l'emploi

Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection

L'Ordre informera ses employés et le public des mesures d'adaptation offertes aux candidats handicapés dans le cadre du processus de recrutement. L'Ordre procédera ainsi :

- a) Il exigera que tous les avis de postes vacants comprennent un énoncé informant tous les candidats potentiels des mesures d'adaptation offertes afin de faciliter l'accessibilité aux personnes handicapées.
- b) Lorsqu'il avisera les candidats qu'ils ont été choisis pour participer au processus d'évaluation ou de sélection, l'Ordre les informera que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande en ce qui a trait aux matériels et aux processus utilisés.
- c) Si un candidat sélectionné a besoin d'une mesure d'adaptation, l'Ordre le consultera et offrira une mesure d'adaptation appropriée, ou prendra des dispositions en ce sens, d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du candidat dus à son handicap.

Notification aux candidats retenus

Lorsqu'il fera des offres d'emploi, l'Ordre informera le candidat retenu de ses politiques relatives aux mesures d'adaptation pour les employés handicapés. Cette notification peut se faire oralement, en personne, par courriel ou dans une lettre d'offre.

Soutiens aux employés

L'Ordre continuera à informer ses employés de ses politiques visant à soutenir les employés handicapés (et de toute modification apportée à celles-ci), notamment les politiques sur les mesures d'adaptation qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé dus à son handicap.

Formats accessibles et supports de communication pour les employés

À la demande d'un employé, l'Ordre consultera celui-ci pour offrir des formats accessibles et des supports de communication, ou prendre des dispositions en ce sens, concernant :

- a) L'information nécessaire afin que l'employé puisse faire son travail; et
- b) L'information généralement offerte aux employés sur le lieu de travail.

Parmi les exemples de format accessible ou de support de communication, citons les suivants :

- a) Lecteur d'écran : accès à un logiciel tel qu'un lecteur d'écran

- b) Format électronique : documents dans un format électronique
- c) Transcription textuelle : transcription textuelle d'information visuelle ou audio

Plans d'adaptation individuels

L'Ordre créera et tiendra à jour des plans d'adaptation individuels pour les employés ayant besoin de mesures d'adaptation spéciales en raison d'un handicap. Ces plans seront élaborés, mis en œuvre et révisés par le chef, Services généraux, en consultation avec l'employé et le superviseur de l'employé. Le plan inclura les éléments suivants :

- a) La façon dont un employé peut participer à l'élaboration du plan;
- b) La façon dont l'employé peut être évalué individuellement;
- c) La façon dont l'Ordre peut demander qu'une évaluation soit faite par des experts externes, médicaux ou autres, afin de déterminer s'il est possible d'offrir des mesures d'adaptation et dans l'affirmative, comment l'Ordre peut y parvenir;
- d) Le cas échéant, tout document justificatif devant être fourni par l'employé à l'Ordre, afin de décrire son handicap;
- e) La façon dont l'employé peut obtenir l'aide d'un représentant du lieu de travail dans le cadre de l'élaboration du plan;
- f) Les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;
- g) La fréquence à laquelle le plan sera examiné et mis à jour et comment ce sera fait;
- h) La façon dont les raisons du refus, le cas échéant, seront présentées; et,
- i) La façon dont le plan sera fourni à l'employé de manière à tenir compte de ses besoins d'accessibilité.

Les plans d'adaptation individuels seront conservés dans le dossier de l'employé et seront mis à jour ou modifiés au besoin. Si l'employé estime que son plan d'adaptation individuel doit être mis à jour ou modifié, il devrait contacter le chef, Services généraux.

Gestion de la performance, développement de carrière et avancement

L'Ordre continuera à tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, de même que des plans d'adaptation individuels, lorsqu'il s'agira de gérer la performance et de prévoir le développement de carrière et l'avancement.

Processus de retour au travail

L'Ordre tient à jour les documents relatifs au processus de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap et ont besoin de mesures d'adaptation liées au handicap pour retourner au travail. Le processus de retour au travail décrit les étapes que l'Ordre doit suivre pour faciliter le retour au travail.

Information sur le plan d'intervention d'urgence

La politique sur la santé et la sécurité de l'Ordre fournira de l'information alternative sur le plan d'intervention d'urgence à l'intention des employés handicapés.

Norme d'accessibilité au milieu bâti

L'Ordre respectera les normes pour la conception des espaces publics lorsqu'il construira des espaces publics ou y apportera d'importantes modifications, notamment en ce qui a trait à des éléments liés aux services tels que des comptoirs de services et des salles d'attente.

Plan pluriannuel d'accessibilité

L'Ordre a élaboré un Plan pluriannuel d'accessibilité pour remplir les exigences du règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (règlement NAI). Ce plan décrit la stratégie progressive de l'Ordre pour répondre aux exigences actuelles et futures de la LAPHO, réduisant ou supprimant ainsi les obstacles à l'accessibilité à l'Ordre. Le chef, Services généraux, examinera

ce plan tous les cinq ans, en consultation avec les personnes handicapées. Le Plan pluriannuel d'accessibilité est affiché sur le site Web de l'Ordre et sera offert dans un format accessible sur demande.

Kiosques

L'Ordre tiendra compte des besoins des personnes handicapées lorsqu'il concevra, procurera ou acquerra des kiosques libre-service.

Formation

L'Ordre veillera à ce qu'une formation soit offerte à tout le personnel au sujet des exigences de la LAPHO, de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, du règlement et du *Code des droits de la personne*, en ce qui a trait aux personnes handicapées. Il incombe au chef, Services généraux, de fournir la formation aux employés ou de l'organiser, et de tenir les employés au courant des modifications apportées aux politiques, aux procédures et aux pratiques.

La formation inclura un aperçu de la LAPHO, de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, du règlement et du *Code des droits de la personne*, notamment de leur raison d'être et de la manière dont l'Ordre remplit les exigences. L'Ordre gardera un dossier des employés qui ont suivi la formation, lequel comprendra les dates de la formation.

Modifications à cette politique ou à d'autres politiques

Toute politique de l'Ordre qui ne respecte ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou éliminée. Toutes les politiques de l'Ordre protègent et promeuvent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Questions sur cette politique

Cette politique existe en vue d'atteindre l'excellence en matière de services aux personnes handicapées. Les questions sur cette politique peuvent être adressées au chef, Services généraux.