

# POLITIQUE ORGANISATIONNELLE DU BCT

**TITRE :**                    **Accessibilité**

**RESPONSABLE :**    **Bureau des conseillers des travailleurs (BCT)**

**ÉTAT :**

---

## **APERÇU**

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») est une loi provinciale qui énonce les exigences liées à l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les Ontariennes et Ontariens ayant un handicap en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) (Règl. de l'Ont. 191/11) établit un cadre de conformité détaillé visant les organisations désignées du secteur public, parmi lesquelles le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT), qui définit les normes d'accessibilité pour les cinq secteurs suivants :

- les services à la clientèle
- l'information et les communications
- l'emploi
- la conception des espaces publics
- le transport

Le but de la politique d'accessibilité (la « politique ») est de garantir le respect par le BCT de son obligation de conformité aux dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et du Règl. de l'Ont. 191/11 – Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) (collectivement, la « LAPHO »), de même qu'aux dispositions connexes du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* et de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

## **OBJET**

La politique précise :

- la vision et les objectifs du BCT en matière d'accessibilité
- les attentes concernant la conformité à la LAPHO, à son règlement d'application et aux normes qui en découlent, ainsi qu'aux autres dispositions législatives ou aux politiques du BCT applicables

Son objectif global est d'accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

## **APPLICATION ET PORTÉE**

La présente politique s'applique à l'ensemble des personnes employées par le BCT, y compris les employés contractuels, et elle vise l'ensemble des services fournis par le BCT.

Sa portée englobe les besoins d'accessibilité des personnes handicapées, notamment parmi la clientèle et les employés du BCT.

## **ÉNONCÉ DE POLITIQUE**

Le BCT s'est engagé à créer un milieu sans obstacle, ainsi qu'à satisfaire aux exigences de la LAPHO et des politiques organisationnelles qui traitent des droits de la personne et de la vie privée de ses employés.

Dans l'accomplissement de son mandat, le BCT s'efforce de fournir ses services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Le BCT entend par ailleurs assurer aux personnes handicapées des possibilités égales d'accès aux services et avantages qu'il offre.

Enfin, le BCT est déterminé à veiller à l'accessibilité de ses pratiques d'emploi, afin qu'elles répondent aux besoins des personnes handicapées qu'il emploie ou qui répondent à ses offres d'emploi.

Pour tenir ces engagements, le BCT doit cerner, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité qui pourraient entraver la capacité des personnes handicapées à interagir avec lui, à obtenir rapidement ses biens ou services, à utiliser ses installations ou à travailler efficacement dans son lieu de travail.

## **DÉFINITIONS**

Aux fins de la présente politique :

**Accessibilité** renvoie à la possibilité pour toute personne, quelles que soient ses capacités, de participer pleinement aux activités de la vie quotidienne. Ce mot est utilisé pour décrire jusqu'à quel point un service, un produit, un appareil ou un milieu est accessible au plus grand nombre de personnes possible. L'accessibilité peut être vue comme étant la capacité d'accéder à un système, à un service, à un produit ou à un milieu et d'en tirer profit.

**Aide fonctionnelle** signifie une aide auxiliaire, telle qu'une aide à la communication, une aide cognitive, une aide à la mobilité personnelle, un appareil ou accessoire fonctionnel de mobilité et une aide médicale (cane, fauteuil roulant, béquille ou prothèse auditive).

**Aides à la communication** peut notamment s'entendre du sous-titrage, de supports de communication augmentative et améliorée (autrement dit, de méthodes utilisées pour compléter ou remplacer la parole ou l'écriture pour les personnes ayant de la difficulté

soit à parler ou écrire, soit à comprendre le langage parlé ou écrit), du langage clair, de la langue des signes et d'autres formes d'aide à une communication efficace.

**Animal d'assistance** s'entend d'un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap grâce à des indicateurs visuels tels que la veste ou le harnais qu'il porte;
- b) la personne fournit des documents d'une ou d'un membre de l'un des organismes suivants de réglementation d'une profession de la santé confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap :
  - l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
  - l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
  - l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
  - l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
  - l'Ordre des optométristes de l'Ontario
  - l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
  - l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
  - l'Ordre des psychologues de l'Ontario
  - l'Ordre des psychothérapeutes autorisés et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

**Chien-guide** s'entend d'un chien d'assistance soumis à un dressage de pointe dans l'un des établissements prévus par le *Règlement de l'Ontario 58* pris en vertu de la *Loi sur les droits des aveugles* en vue d'assurer la mobilité, la sécurité et l'autonomie accrue d'une personne aveugle.

**Clientèle** s'entend des membres du public à qui le BCT fournit des biens, des services ou des installations dans le cours normal de ses activités, entre autres les personnes blessées au travail et les employeurs.

**Formats accessibles** s'entend notamment de gros caractères, d'enregistrements audio ou électroniques, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

**Information** s'entend de données, de faits et de connaissances consignées de quelque manière que ce soit, y compris en format texte, en format audio et en format numérique ou encore sous forme d'images, en vue de transmettre un sens.

**LAPHO** s'entend de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses règlements d'application.

**Obstacle** s'entend de toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la vie en société. En voici quelques exemples :

- obstacles physiques et architecturaux : présents dans l'environnement, ils empêchent les personnes handicapées d'accéder à un lieu

- obstacles au niveau de l'information ou des communications : ils surviennent lorsque de l'information dont d'autres peuvent aisément disposer est difficile à obtenir ou à comprendre pour une personne handicapée (par exemple, le contenu d'une publication qui n'est pas disponible en gros caractères, en format numérique, en braille ou dans d'autres formats accessibles)
- obstacles technologiques : ils surviennent lorsqu'une technologie ou la manière dont elle est utilisée ne répond pas aux besoins des personnes handicapées (par exemple, un site Web incompatible avec les logiciels de lecture d'écran)
- obstacles comportementaux : ils peuvent se traduire par un traitement différent des personnes qui sont handicapées et de celles qui ne le sont pas (par exemple, quelqu'un à un poste d'accueil qui s'adresse non pas à une personne handicapée qui se présente, mais à sa personne de soutien)
- obstacles systémiques dans les politiques, les pratiques ou les procédures : ils font que les personnes handicapées sont traitées différemment des autres ou parfois complètement exclues

**Personne ayant besoin d'aide** s'entend d'une personne reconnue comme ayant besoin d'aide lors d'une évacuation, pour des raisons de santé ou autres.

**Personne handicapée** s'entend de toute personne handicapée au sens du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, à savoir, 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, et, 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
- 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*.

**Personnes de soutien** s'entend de toute personne – aussi bien professionnelle ou professionnel rémunéré pour son service, que bénévole, membre de la famille ou du cercle d'amis d'une personne handicapée – qui accompagne celle-ci pour l'aider à communiquer, se déplacer, prendre soin de sa personne, répondre à ses besoins médicaux ou encore pour l'aider à accéder à des biens, des services ou des installations.

**Perturbation temporaire** s'entend de toute perturbation de courte durée, planifiée ou non, des installations ou des services que les personnes handicapées utilisent habituellement pour obtenir les biens ou les services du BCT.

**Préjudice injustifié** : Un employeur a le devoir de faire tous les efforts raisonnables pour adapter un lieu de travail aux besoins d'une personne qu'il emploie qui sont liés à un handicap, afin de permettre à celle-ci d'effectuer son travail correctement. Ce devoir n'est limité que par le « préjudice injustifié » qu'une telle adaptation pourrait faire subir à l'employeur. L'expression renvoie en général à une perturbation excessive du fonctionnement normal de l'entreprise ou à un risque accru pour la santé et la sécurité de la personne handicapée, de ses collègues ou de tiers. Ce qui constitue un préjudice injustifié varie au cas par cas, selon les circonstances.

**Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)** (pour « Web Content Accessibility Guidelines ») s'entend des recommandations formulées par le Consortium World Wide Web en décembre 2008 dans ses *Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0*.

## **EXIGENCES**

### **1. Services à la clientèle accessibles**

- 1.1. Le BCT fait tout ce qui est raisonnablement possible pour veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures respectent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances, et pour cela :
  - s'assure d'offrir en toutes choses la même valeur et la même qualité à l'ensemble de sa clientèle
  - permet aux personnes handicapées parmi sa clientèle de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'elles accèdent à des biens ou à des services, pourvu que cela ne pose aucun risque pour la sécurité
  - a recours, dans la mesure du possible, à des solutions de rechange pour offrir aux personnes handicapées la possibilité d'accéder aux mêmes services que le reste de sa clientèle, au même endroit et d'une façon similaire
  - tient compte des besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services
  - communique avec toute personne handicapée parmi sa clientèle d'une manière qui tient compte de son handicap
- 1.2. Le BCT recommande à ses employés et mandataires de chercher de façon proactive des solutions pour éliminer les obstacles et pour informer l'ensemble de la clientèle de l'éventail d'adaptations possibles.
- 1.3. Le BCT recommande à ses employés d'utiliser les expressions « personne handicapée » ou « personnes handicapées » et, s'il y a lieu de mentionner un handicap particulier, d'en faire un qualificatif (par exemple, « les personnes malvoyantes », et non « les malvoyants »). À titre de rappel, lors des

communications et autres interactions avec les personnes handicapées, quel que soit leur handicap :

- Il est important de placer la personne avant le handicap. Il est préférable de dire « personne handicapée », plutôt que « personne atteinte de .... » ou, pire, « le handicapé / la handicapée ».
- Il vaut mieux ne rien présumer, mais plutôt attendre qu'une personne décrive son handicap. Les handicaps sont parfois complexes et ce que nous croyons savoir à leur égard peut être faux.

#### 1.4 Chiens-guides and animaux d'assistance

1.4.1. Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou d'un autre animal d'assistance, le BCT l'autorise à entrer avec l'animal dans n'importe laquelle de ses installations et à garder l'animal à ses côtés.

1.4.2. S'il n'est pas évident qu'une personne utilise un animal pour des raisons liées à son handicap, le BCT peut lui en demander confirmation par la présentation de l'un des documents suivants :

- une attestation confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap (se reporter à la définition d'animal d'assistance)
- une attestation de formation délivrée par une école de dressage d'animaux d'assistance ou de chiens-guides reconnue

1.4.3. La personne handicapée doit en tout temps s'assurer de maîtriser son animal d'assistance.

#### 1.5. Recours à une personne de soutien

1.5.1. Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le BCT veille à permettre aux deux de pénétrer ensemble dans ses locaux et s'assure que rien n'empêche la personne handicapée d'avoir accès à sa personne de soutien.

1.5.2. Le BCT peut demander à une personne handicapée de se faire accompagner par une personne de soutien dans ses locaux, si le recours à une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou celles d'autres personnes présentes dans les locaux. Il doit toutefois, au préalable, consulter la personne handicapée à ce sujet.

#### 1.6. Utilisation d'aides fonctionnelles

1.6.1. Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres aides fonctionnelles, au besoin, pour accéder aux biens ou aux services du BCT. Si une aide fonctionnelle pose un risque pour la sécurité ou si quelque chose fait obstacle à son utilisation, d'autres mesures raisonnables peuvent être prises pour assurer l'accès aux biens ou aux services.

1.6.2. Le BCT s'assure que ses employés et mandataires disposent des connaissances exigées par leurs tâches sur l'utilisation des aides fonctionnelles offertes dans ses locaux ou ceux de ses mandataires et qu'ils informent les personnes handicapées des aides fonctionnelles mises à leur disposition.

#### 1.7. Avis de perturbations temporaires

1.7.1. Les perturbations touchant les services ou les installations, le cas échéant, peuvent avoir des causes connues ou inconnues du BCT sur lesquelles il peut agir ou non. Dans la mesure du possible, le BCT prendra toutes les mesures raisonnables en cas de perturbation temporaire pour continuer d'aider les personnes handicapées.

1.7.2. Le BCT donne à sa clientèle un préavis de toute perturbation prévue des installations ou des services généralement utilisés par des personnes handicapées.

1.7.3. En cas de perturbation imprévue, le BCT fait des efforts raisonnables pour communiquer avec les personnes handicapées qui ont pris rendez-vous avec lui et qui pourraient être touchées par la perturbation.

1.7.4. L'avis précise la cause de la perturbation, sa durée anticipée et les installations ou services de rechange disponibles, le cas échéant.

1.7.5. Pareil avis est affiché bien en vue dans les locaux (par exemple, aux entrées publiques et sur les comptoirs de service) et publié sur le site Web du BCT. Pour les avis ainsi affichés, il faut aussi prévoir une façon de communiquer l'information qu'ils contiennent aux personnes qui pourraient ne pas être en mesure de la voir ou de la comprendre. Un avis de perturbation de service peut aussi être fourni selon ce qui est approprié en fonction des circonstances de la perturbation et des personnes qu'elle pourrait toucher.

#### 1.8. Processus de rétroaction

1.8.1. Le but ultime du BCT est que ses services à la clientèle répondent aux attentes des personnes handicapées parmi celle-ci.

1.8.2. Le BCT se dote d'un processus de rétroaction qui permet à sa clientèle de lui transmettre des observations par l'entremise de son site Web, par courriel, par téléphone ou en personne.

1.8.3. Des formats accessibles et des aides à la communication sont fournis aux personnes qui en font la demande pour pouvoir faire des observations. Le processus de rétroaction assure un absolu respect de la vie privée.

1.8.4. Le BCT répond à toute rétroaction fournie par une personne handicapée dans un format qui respecte la préférence exprimée par celle-ci. Son délai de réponse pourra être plus long que d'ordinaire, selon le format requis.

## 1.9. Disponibilité des documents liés à l'accessibilité

- 1.9.1. Tous les documents prévus par les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, dont la politique d'accessibilité du BCT, les avis de perturbations temporaires et ceux du processus de rétroaction, sont disponibles sur demande, sous réserve de la politique du BCT relative à l'accès à l'information.
- 1.9.2. Lorsque ces documents sont remis à une personne handicapée, le BCT doit s'efforcer de les lui fournir, ou de lui fournir l'information qu'ils contiennent, dans un format qui tient compte de son handicap.
- 1.9.3. S'il détermine que ces documents ne sont pas convertibles en un format accessible, le BCT fournit ce qui suit à la personne qui a demandé l'information ou la communication :
  - une explication de la raison pour laquelle il est impossible de convertir l'information ou la communication
  - un sommaire de l'information ou de la communication qui ne peut pas être convertie

## 2. Formation sur la LAPHO

- 2.1. Le BCT s'assure que les personnes suivantes suivent une formation à l'aide des méthodes appropriées :
  - l'ensemble des employés
  - toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations en son nom
  - toute personne qui participe à l'élaboration des politiques du BCT, comme l'exige la LAPHO
- 2.2. Une formation est fournie à chaque personne selon ses fonctions, dès que raisonnablement possible. Une formation est fournie sur une base continue sur les modifications apportées, le cas échéant, aux politiques, pratiques et procédures du BCT qui régissent la fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées.
- 2.3. Le BCT maintient un plan de formation qui intègre les exigences de la LAPHO.
- 2.4. Le BCT s'assure que la quantité et le format de la formation offerte à une personne correspondent au niveau d'interaction de celle-ci avec la clientèle du BCT.
- 2.5. Le BCT tient un registre des dates auxquelles la formation est offerte et des noms des personnes qui y ont participé.
- 2.6. Quel que soit son format, la formation doit inclure ce qui suit :
  - un examen des objets de la LAPHO et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle



- des instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- des instructions sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui :
  - utilisent une ou plusieurs aides fonctionnelles
  - ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance
  - ont besoin d'une personne de soutien
- des instructions sur la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux du BCT que le BCT fournit et qui pourraient aider les personnes handicapées
- des instructions sur ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder aux services du BCT
- un examen des politiques, procédures et pratiques du BCT relatives à l'accessibilité de ses services pour les personnes handicapées parmi sa clientèle.

### **3. Information et communications**

#### **3.1. Formats accessibles disponibles sur demande**

Le BCT fournit aux personnes handicapées parmi sa clientèle, sur demande, l'information qu'il détient à propos de ses biens ou de ses services, et ce, dans la mesure du possible, dans le format accessible ou avec les aides à la communication appropriés. Il fournit cette information en temps utile et en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne handicapée à laquelle elle est destiné. Le prix exigé pour cette information ne sera pas supérieur au tarif habituel facturé à d'autres personnes.

#### **3.2. Le BCT avise le public, par l'entremise de son site Web, de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication, et il cherche en permanence à accroître l'éventail de formats accessibles et d'aides à la communication qu'il peut offrir.**

#### **3.3. Si le BCT établit que de l'information ou des communications ne peuvent pas être converties, il fournit ce qui suit à la personne qui les a demandées :**

- une explication des raisons pour lesquelles elles ne peuvent pas être converties
- un sommaire de l'information ou des communications qui ne peuvent pas être converties

#### **3.4. Accessibilité des sites Web**

##### **3.4.1. Tout nouveau site Web et toute nouvelle application Web (y compris leurs importantes modifications, le cas échéant) dont le BCT a le contrôle, soit directement, soit par l'entremise d'une relation contractuelle qui permet la modification d'un produit, doivent se conformer d'abord au niveau A, puis au niveau AA des WCAG.**

- 3.4.2. Le BCT poursuit ses efforts pour améliorer l'accessibilité de son ou ses sites Web existants, de leur contenu et des applications Web s'y rapportant.
- 3.4.3. À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021, tous les sites Web publics et tout contenu Web affiché après le 1<sup>er</sup> janvier 2012 se conformeront au niveau AA des WCAG 2.0, exception faite des éléments visés par les règles 1.2.4 (Sous-titres [en direct]) et 1.2.5 (Audio-description [pré-enregistrée]).
- 3.5. Plan d'accessibilité pluriannuel et rapports d'activité annuels
  - 3.5.1. Le BCT produit et publie un plan d'accessibilité pluriannuel en vue d'améliorer l'accessibilité de ses biens, services et installations et de satisfaire aux exigences de conformité de la LAPHO. Ce plan est actualisé au moins tous les cinq ans, puis publié sur le site Web externe du BCT.
  - 3.5.2. Le BCT prépare un rapport d'étape annuel portant sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre le plan d'accessibilité pluriannuel.
- 3.6. Information publique sur la sécurité et les procédures d'urgence
  - 3.6.1. Le BCT se prépare aux situations d'urgence et élabore des protocoles visant à protéger et à aider toutes les personnes qui se trouvent dans ses locaux durant une telle situation. Le BCT rend l'information publique sur la sécurité et les procédures d'urgence disponible en format accessible, sur demande.
  - 3.6.2. Le BCT collabore avec les propriétaires de l'immeuble abritant ses locaux en vue de fournir aux membres de sa clientèle, sur demande, l'information publique sur la sécurité et les procédures d'urgence qui se rapporte à l'immeuble, et ce, dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées.

#### **4. Approvisionnement**

- 4.1. Lorsqu'il se procure des biens, des services ou des installations, le BCT tient, dans la mesure du possible, compte de critères et de caractéristiques d'accessibilité. Si ce n'est pas raisonnablement possible, le BCT en fournira les raisons, sur demande.

#### **5. Emploi**

- 5.1. Avis des adaptations disponibles lors du recrutement et de la sélection
  - 5.1.1. Faisant partie de la fonction publique de l'Ontario (FPO), le BCT s'est engagé à promouvoir et cultiver un lieu de travail inclusif et accessible qui permet la pleine participation de l'ensemble de ses employés. Les politiques de la FPO favorisent le recrutement, la rétention et le perfectionnement d'employés talentueux au moyen de pratiques équitables et sans obstacle. Nous respectons le droit de tous les employés à un traitement digne, respectueux et égal. Il est attendu de

chacune et de chacun parmi les employés de contribuer à la création et au maintien d'un lieu de travail qui reflète le respect des différences et des besoins individuels.

- 5.1.2. La directive sur la gestion des ressources humaines (Human Resources Management Directive – en anglais seulement) établit le cadre des politiques de gestion des ressources humaines. Toutes les directives, politiques et pratiques englobent les principes d'inclusion et d'accessibilité.

## 5.2. Sensibilisation des employés aux moyens de soutien

- 5.2.1. La directive sur la gestion des ressources humaines (Human Resources Management Directive – en anglais seulement) établit le cadre des politiques de gestion des ressources humaines. Toutes les directives, politiques et pratiques englobent les principes d'inclusion et d'accessibilité.

## 5.3. Formats accessibles et aides à la communication à l'intention des employés

- 5.3.1. Lorsqu'une personne handicapée parmi ses employés lui en fait la demande, le BCT lui fournit, ou s'arrange pour lui fournir, soit une version en format accessible de l'information dont elle a besoin pour faire son travail et de celle dont peuvent disposer les autres employés, soit l'aide à la communication nécessaire pour prendre connaissance de cette information. Le BCT consulte la personne à l'origine de la demande pour savoir quel format accessible ou quelle aide à la communication lui convient.
- 5.3.2. Le BCT fournit aussi aux personnes handicapées parmi ses employés les formats accessibles ou aides à la communication nécessaires pour leur permettre de prendre connaissance de l'information générale relative au lieu de travail.
- 5.3.3. Le BCT veille à se doter d'un processus officiel pour l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les personnes handicapées parmi ses employés.

## 5.4. Plans individualisés et information sur les mesures d'intervention en cas d'urgence au travail

- 5.4.1. Lorsqu'il sait qu'une personne parmi ses employés a un handicap qui exige des mesures d'adaptation, il communique à celle-ci le plus rapidement possible l'information sur les mesures d'intervention en cas d'urgence au travail, et ce, soit dans un format accessible, soit avec l'aide à la communication appropriée, si la nature du handicap nécessite pareille adaptation.
- 5.4.2. Les protocoles d'urgence du BCT tiennent compte de la situation particulière des personnes ayant besoin d'aide et des exigences de la LAPHO.
- 5.4.3. Le BCT a lancé une enquête parmi l'ensemble de ses employés à l'échelle régionale pour repérer parmi eux les personnes handicapées qui sont des personnes ayant besoin d'aide en cas d'urgence au travail.

- 5.4.4. Le BCT a établi des plans individualisés en cas d'urgence au travail pour les personnes parmi ses employés qui lui ont dit avoir un handicap nécessitant des mesures d'adaptation.
- 5.4.5. Le BCT a adopté un moyen de communiquer les plans individualisés en cas d'urgence aux gardiennes et gardiens d'étage qui respecte le caractère confidentiel de toute information médicale susceptible d'être divulguée dans le cadre du processus d'adaptation.

#### 5.5. Plans d'adaptation individualisés et documentés

- 5.5.1. Le BCT établit, par écrit, un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les personnes handicapées parmi ses employés. Un tel plan, élaboré sur demande, précise le format accessible et les aides à la communication fournies à la personne concernée, les éventuelles mesures d'intervention personnalisées en cas d'urgence dont celle-ci peut avoir besoin et toute autre adaptation à prévoir.

### **6. Aménagement des bureaux et des espaces publics**

- 6.1. Lorsque les Services de gestion des installations bâtissent ou réaménagent des espaces publics du BCT, tels que des comptoirs de service et des salles d'attente, ils le font en tenant compte des exigences énoncées dans les Normes d'accessibilité intégrées, les Normes sur la conception des espaces publics et le Code du bâtiment de l'Ontario.

### **7. Rôles et responsabilités**

- 7.1. L'Unité de la planification, des finances et de la prestation électronique des services (PFPEs) a pour responsabilités de :
  - documenter, maintenir et actualiser la présente politique
  - produire le rapport d'étape annuel en consultation avec les responsables des secteurs ayant des responsabilités particulières aux termes de la LAPHO, puis l'afficher sur le site Web du BCT
  - veiller à l'affichage sur le site Web du BCT du plan d'accessibilité pluriannuel prescrit par la LAPHO, du rapport d'étape annuel et de toute autre information pertinente relative à la LAPHO
  - déposer le rapport de conformité organisationnelle à la LAPHO auprès du gouvernement de l'Ontario
  - répondre aux plaintes relatives à l'application de la LAPHO transmises au Bureau de l'accessibilité
  - veiller à la conformité aux normes de conception accessible du contenu SharePoint, intranet ou Internet
  - veiller à l'efficacité et à la documentation du processus de rétroaction, de même que solliciter de la rétroaction
  - convertir l'information en un format accessible à la demande des personnes handicapées ou garantir à celles-ci l'utilisation des aides à la

communication appropriées parmi celles qui sont disponibles, selon le cas

- participer à la planification de la gestion des personnes handicapées parmi la clientèle durant les situations d'urgence
- aider à l'élaboration de plans de sécurité et à l'affichage des avis en cas de perturbation des services accessibles
- veiller à l'adoption et à l'examen annuel par le BCT de plans d'urgence pour les personnes handicapées parmi ses employés
- respecter les exigences de la LAPHO lors de l'approvisionnement en biens, services ou installations
- intégrer les critères et les caractéristiques d'une conception accessible à l'élaboration des nouveaux outils ou systèmes ou à la mise en œuvre d'une importante mise à niveau

7.2. Les gestionnaires du BCT ont pour responsabilités de :

- promouvoir une sensibilisation accrue à la présente politique et ainsi faciliter son application
- faire preuve de sensibilité à la confidentialité de l'information et respecter celle-ci
- participer activement aux efforts d'adaptation du lieu de travail, notamment pour l'élaboration de plans d'urgence

7.3. Les gestionnaires et le personnel des aires d'accueil ont pour responsabilités de :

- s'assurer que les zones d'accueil et le matériel s'y trouvant sont accessibles, et signaler tout problème aux responsables des secteurs pertinents pour sa résolution;
- transmettre toute préoccupation concernant l'accessibilité ou le matériel des aires d'accueil à leur direction locale
- prévoir, de concert avec les gestionnaires et les responsables de la sécurité locaux, comment informer la clientèle du fait qu'un bâtiment ou une aire d'accueil du BCT n'est pas accessible, le cas échéant, et comment y assurer les services aux personnes handicapées

7.5. L'ensemble des employés du BCT ont pour responsabilités de :

- s'assurer de bien comprendre la présente politique
- se conformer aux dispositions de la présente politique
- suivre la formation requise

7.6. Les personnes handicapées parmi les employés ont pour responsabilités de :

- participer activement avec toutes les parties concernées en vue de faciliter les adaptations du lieu de travail
- communiquer à la direction leur besoin d'adaptation lié aux situations d'urgence en remplissant le formulaire « Persons Requiring Assistance

Form » (en anglais seulement) destiné à signaler leur besoin d'aide en cas d'évacuation.

## **GESTION DE LA POLITIQUE**

La politique fait l'objet d'un examen tous les trois au moins, ou plus fréquemment si nécessaire.

Toute question relative à la présente politique est à adresser aux responsables de l'Unité de la planification, des finances et de la prestation électronique des services (PFPEs).

## **DOCUMENTS CONNEXES**

Il convient de lire la présente politique en parallèle avec les documents suivants, selon le cas :

- la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et son règlement d'application sur les normes d'accessibilité intégrées
- la *Loi sur les droits des aveugles*
- la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*
- le *Code des droits de la personne* de l'Ontario
- la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*
- le formulaire à remplir par les personnes ayant besoin d'aide (Persons Requiring Assistance Form – en anglais seulement)

## **DATE DE PRISE D'EFFET**

La date de prise d'effet de cette politique est le **5 novembre 2019**.