

Bureau des conseillers des travailleurs

Plan pluriannuel d'accessibilité

Introduction

Le Bureau des conseillers des travailleurs (BCT) est un organisme indépendant, rattaché au ministère du Travail de l'Ontario. Le BCT fournit des services (conseils, information et représentation) confidentiels et gratuits aux personnes non syndiquées et à leurs survivants en rapport avec l'assurance contre les accidents de travail (anciennement appelé indemnisation des travailleurs) et les représailles en matière de santé et sécurité au travail. Le BCT est soumis aux dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), qui a pour objet d'assurer une plus grande accessibilité pour les personnes handicapées dans la province. La LAPHO prévoit un plan d'action pour rendre l'Ontario exempt de obstacles pour les personnes handicapées d'ici 2025. Le Règlement de l'Ontario 191/11 pris en vertu de la LAPHO, soit le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), définit des normes d'accessibilité pour les cinq secteurs suivants :

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

Les exigences de la LAPHO et du RNAI ne remplacent pas celles établies par le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* ou la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*.

Ce plan pluriannuel d'accessibilité décrit la manière dont le BCT se conforme à la LAPHO, aborde ce qu'il a accompli jusqu'ici en matière d'accessibilité, énonce les obligations dont le BCT doit encore s'acquitter aux termes de la LAPHO et explique comment il compte y parvenir. Le BCT s'engage à satisfaire les exigences de la LAPHO et à rendre tant ses locaux que ses services accessibles à l'ensemble des Ontariennes et des Ontariens.

Conformément au RNAI, le BCT va :

- préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre le présent plan et sur ses efforts continus pour prévenir et supprimer les obstacles, et ce, en actualisant le document que voici et en affichant ses versions actualisés sur le site Web du BCT
- fournir toute l'information relative au présent plan sur un support de substitution, sur demande

- afficher le plan pluriannuel d'accessibilité sur le site Web du BCT
- examiner et actualiser le plan au moins une fois tous les cinq ans
- examiner et actualiser le plan en consultation avec les personnes handicapées
- préparer un rapport d'étape annuel et l'afficher sur le site Web du BCT

Déclaration d'engagement

Le BCT s'engage à traiter toute personne d'une manière qui lui permet de maintenir sa dignité et son autonomie. Nous croyons en l'égalité des chances et l'intégration, et nous nous engageons à satisfaire en temps opportun les besoins d'accessibilité des personnes handicapées. À cette fin, le BCT satisfera aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées*, notamment par la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité.

Plan pluriannuel d'accessibilité 2017-2021

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Généralités

Exigence : Politique d'accessibilité

Le BCT s'engage à maintenir une politique d'application de la LAPHO, autrement dit une politique d'accessibilité. Cette politique inclut une déclaration d'engagement organisationnelle et des exigences que doivent satisfaire employés à tous les niveaux de l'organisation afin de répondre en temps opportun aux exigences relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Mesures prises :

- Examen et actualisation de la politique d'accessibilité conformément aux processus d'examen internes.
- Mise à disposition de la politique d'accessibilité dans un format accessible lorsqu'une personne demande à en obtenir une copie.

Mesures prévues :

- Continuer à examiner la politique d'accessibilité au moins une fois tous les trois ans, ou chaque fois que des modifications sont apportées aux pratiques ou procédures du BCT, afin de garantir qu'elle reste à jour et qu'elle intègre bien toutes les exigences de la LAPHO.
- Continuer à rendre la politique d'accessibilité disponible dans un format accessible lorsqu'une personne demande à en obtenir une copie.

Exigence : Plan pluriannuel d'accessibilité

Le BCT s'engage à élaborer et mettre en œuvre un plan pluriannuel d'accessibilité en vue de satisfaire aux exigences de la LAPHO et de répondre aux besoins des personnes handicapées parmi ses intervenants.

Mesures prises :

- Élaboration d'un plan pluriannuel d'accessibilité en 2019.
- Affichage du plan actualisé sur le site Web du BCT.
- Distribution du plan dans un format accessible, sur demande.

Mesures prévues :

- Préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre le plan d'accessibilité, afficher ce rapport d'étape sur le site Web et le mettre à la disposition du public dans un format accessible, sur demande.
- Examiner et actualiser le plan pluriannuel d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans en fonction des modifications apportées aux exigences en matière d'accessibilité, le cas échéant, et de la rétroaction d'intervenants tant internes qu'externes.

Exigence : Approvisionnement en biens, services ou installations

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 fournit les raisons, sur demande.

Mesures prises :

- Inclusion de critères d'accessibilité dans les appels d'offres que lance le BCT pour se procurer des biens, des services ou des installations.

Mesure prévue :

- Continuer d'appliquer les Règles d'accessibilité en matière d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario.

Exigence : Formation

Le BCT s'engage à fournir une formation appropriée sur la LAPHO à l'ensemble de ses employés, y compris aux gestionnaires et à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation de ses politiques.

Le BCT veille aussi à ce que toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations en son nom suive une formation appropriée.

La formation porte sur les exigences de la LAPHO, du RNAI et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario concernant les personnes handicapées.

Le BCT utilise des moyens divers pour renforcer la sensibilisation à l'accessibilité et encourager tout un chacun à mieux s'informer à son sujet.

Mesures prises :

- Suivi par l'ensemble des employés de la formation sur la LAPHO exigée.
- Ajout de la formation sur la LAPHO au processus d'intégration et d'orientation.
- Offre continue de la formation obligatoire à tous les nouveaux employés.
- Formation de l'ensemble des employés, gestionnaires et cadres supérieurs à la façon d'interagir avec les personnes aux capacités variées parmi la clientèle.
- Vérifications de la conformité en matière de formation effectuées à l'échelle de l'organisation, selon les besoins.

Mesures prévues :

- Veiller à ce que l'ensemble des employés suivent les cours obligatoires de formation sur la LAPHO.
- Instaurer un cycle de renouvellement de la formation au moins tous les trois ans, ou à mesure que des modifications interviennent (en conjonction avec le plan annuel de mesure du rendement), afin de veiller à ce que les connaissances restent d'actualité.

Norme d'accessibilité pour l'information et les communications

Exigence : Formats accessibles et aides à la communication

Le BCT s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées. L'information qu'il fournit et ses façons de communiquer sont indissociables de son offre de programmes et de services au public.

Le BCT tient compte des exigences d'accessibilité établies par le RNAI pour l'information et les communications, afin de garantir l'accessibilité de ses systèmes et plateformes d'information et de communications et leur satisfaction des besoins des personnes handicapées. Sur demande, le BCT consulte la personne qui cherche à obtenir de l'information et lui fournit ou fait le nécessaire pour lui fournir en temps opportun des formats accessibles ou des aides à la communication, et ce, à un coût qui ne dépassant pas le tarif habituel facturé à d'autres personnes.

Certaines situations peuvent survenir dans lesquelles des formats accessibles ou des aides à la communication ne sont pas fournis, à savoir si :

- il est techniquement impossible de convertir un document en un format accessible; dans ce cas, le BCT explique la situation et fournit un résumé
- l'information provient d'un autre organisme
- le BCT ne contrôle pas l'information
- l'information se trouve sur des produits ou des étiquettes de produits

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

Mesure prise :

- Mise en place d'un processus de rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle, offrant de multiples possibilités de transmettre des observations, notamment par courriel, par téléphone et par ATS.

Mesures prévues :

- Élaborer des processus pour s'assurer de pouvoir rendre l'information accessible aux personnes handicapées, sur demande.
- Collaborer avec les employés à la production de documents accessibles.
- Continuer d'améliorer l'accessibilité de l'information et des communications du BCT en examinant la rétroaction recueillie et en effectuant des vérifications de l'accessibilité pour recenser les obstacles à l'accessibilité et chercher à les éliminer.
- Continuer d'utiliser les mécanismes accessibles de demande et de rétroaction pour permettre aux personnes handicapées de demander des formats accessibles ou des aides à la communication.
- Veiller à la conformité aux critères d'accessibilité de la mise en page et du contenu des lettres que produit le BCT.

Exigence : Sites et contenus Web accessibles

Les sites Web publics et leur contenu dont le BCT a directement le contrôle se conforment aux niveaux A et AA des *Règles pour l'accessibilité des contenus Web* (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, selon l'échéancier établi par la RNAI. Le BCT envisage par ailleurs de rendre son site intranet conforme aux niveaux A et AA des règles WCAG 2.0. Ceci améliorera l'inclusion et facilitera l'accès à l'information pour les employés qui utilisent des technologies d'adaptation

Mesure prise :

- Conformité au niveau A des règles WCAG 2.0 atteinte pour le site Web du BCT et pour tout contenu Web qui y a été affiché après le 1^{er} janvier 2012.

Mesures prévues :

- Réaliser, à compter du 1^{er} janvier 2021, la conformité au niveau AA des règles WCAG 2.0 de tous les sites Web publics et du contenu Web qui y a été affiché après le 1^{er} janvier 2012.
- Créer des processus et des documents d'orientation pour garantir l'accessibilité de toute information affichée sur les sites Web du BCT.
- Soumettre tous les sites et contenus Web existants à des vérifications de l'accessibilité pour déterminer si les exigences de la LAPHO sont satisfaites et élaborer un plan de rectification si le contenu n'est pas conforme aux exigences.
- Veiller à la conformité aux critères d'accessibilité de la mise en page et du contenu des formulaires.

Exigence : Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

Le BCT accorde une importance prioritaire à la sécurité et s'efforce de veiller à ce que ses installations soient sécuritaires pour sa clientèle, ses visiteurs et ses employés. Il appartient aux entreprises chargées de la gestion immobilière des installations louées par le BCT de produire les mesures ou plans d'urgence et l'information relative à la sécurité publique, puis de les distribuer sur demande, le plus rapidement possible, dans un format accessible ou avec des aides à la communication appropriées.

Mesure prévue :

- Vérifier que les entreprises externes de gestion des installations sont bien en mesure de fournir sur demande, le plus rapidement possible, l'information relative aux situations d'urgence et à la sécurité publique dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées.

Norme d'accessibilité pour l'emploi**Exigence : Recrutement**

Faisant partie de la fonction publique de l'Ontario (FPO), le BCT s'engage 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 chaque membre du personnel

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

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.

Mesures prises :

- Déploiement par le BCT de tous les efforts nécessaires pour se conformer à la directive sur la gestion des ressources humaines applicable à la FPO.

Mesure prévue :

- Continuer à se conformer à la directive sur la gestion des ressources humaines applicable à la FPO.

Exigence : Formats accessibles et aides à la communication à l'intention des employés

Le BCT soutient les personnes handicapées parmi ses employés en leur fournissant, d'une façon claire et accessible, l'information dont elles ont besoin pour bien faire leur travail.

Mesures prises :

- Distribution aux personnes qui en ont besoin de technologies d'assistance, y compris divers types de claviers, des souris spéciales, de même que des postes de travail ergonomiques et d'autres articles connexes.
- Mise en œuvre de plans d'adaptation individualisés pour les employés qui en ont besoin.
- Prise en compte de l'accessibilité dans la conception des bureaux et installation d'ouvre-portes automatiques là où les personnes à mobilité réduite peuvent en avoir besoin.

Mesures prévues :

- Continuer de fournir des aides fonctionnelles, selon les besoins.
- Fournir une formation aux employés sur la manière de produire des documents accessibles.
- Viser l'ajout de sous-titrages codés aux vidéos de formation internes.

Exigence : Plans d'adaptation individualisés et documentés

Faisant partie de la FPO, le BCT s'engage à produire des 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.

Mesures prises :

- Vérification par le BCT que tout a été fait pour suivre la politique d'adaptation du lieu de travail et le programme de sécurité au travail qui comprennent des processus documentés (politique relative aux mesures d'adaptation, « Disability Accommodation Policy – en anglais seulement) et de l'information sur les adaptations à prévoir pour certains employés en fonction de leurs capacités.

Mesure prévue :

- Continuer à se conformer aux processus documentés et aux procédures prévues par la politique applicable à la FPO.

Exigence : Information sur les mesures d'intervention en cas d'urgence au travail

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.

Mesures prises :

- Prise en compte par les protocoles d'urgence du BCT de la situation particulière des personnes ayant besoin d'aide et des exigences de la LAPHO.
- Lancement d'une enquête parmi l'ensemble des employés du BCT à l'échelle régionale pour recenser parmi eux les personnes handicapées qui sont des personnes ayant besoin d'aide en cas d'urgence au travail.
- Mise au point de plans individualisés en cas d'urgence au travail pour les personnes parmi les employés du BCT qui lui ont dit avoir un handicap nécessitant des mesures d'adaptation.
- Adoption d'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.

Mesures prévues :

- Revoir et réviser les plans individualisés en cas d'urgence au travail de manière continue, à intervalles réguliers.

- Sonder les employés chaque année pour recenser les personnes parmi les employés nouveaux et existants qui auraient besoin d'aide en cas d'urgence au travail.

Conception des espaces publics

Exigence : Espaces publics accessibles

Le BCT tient compte des critères et des caractéristiques d'une conception accessible lorsqu'il se procure ou qu'il réaménage des locaux en tant que locataire ou propriétaire.

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.

Mesures prises :

- Respect par les Services de gestion des installations des exigences du Code du bâtiment de l'Ontario, du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, du Guide du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et de toute autre exigence du gouvernement de l'Ontario concernant l'accessibilité.

Mesure prévue :

- Collaborer avec les Services de gestion des installations lors de tout réaménagement des locaux du BCT pour veiller à en améliorer l'accessibilité.

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

Exigence : Services à la clientèle accessibles

Le BCT s'efforce de fournir un excellent service dans toutes ses interactions avec sa clientèle. Dès le tout premier contact avec nos employés, notre clientèle doit sentir qu'elle est écoutée et que ses besoins seront satisfaits.

En plus d'assurer des services à des particuliers, le BCT s'efforce de collaborer avec ses partenaires au sein de la collectivité et du système pour s'assurer que ce dernier répond aux besoins des personnes blessées au travail et des survivants de travailleuses et travailleurs décédés.

Le BCT se conforme aux exigences de la LAPHO et du RNAI. Il cherche activement à recenser les obstacles à l'accessibilité et il détermine les moyens appropriés

d'adaptation aux besoins des personnes handicapées parmi sa clientèle, afin d'assurer des services accessibles aux personnes ayant des capacités variées.

Mesures prises :

- Poursuite des efforts par le BCT pour améliorer ses services et ses processus, afin d'accélérer, de simplifier et de rationaliser ses interactions avec sa clientèle. Ceci améliorera aussi ses services accessibles.
- Formation de l'ensemble des employés et des gestionnaires sur la façon d'interagir avec des personnes ayant des capacités variées parmi la clientèle, ainsi que tenue de dossiers sur la formation offerte.
- Autorisation d'utiliser des aides fonctionnelles et des animaux d'assistance dans toutes les aires du BCT auxquelles la clientèle a accès.
- Accueil de toute personne de soutien qui accompagne une personne handicapée dans les aires qui sont ouvertes à des tiers ou aux membres du public ou dans lesquelles des services leur sont offerts.
- Information de la clientèle lorsque des services accessibles ne sont temporairement pas disponibles.
- Élaboration de - d'urgence pour garantir une aide en cas d'urgence dans un immeuble aux personnes ayant des capacités variées parmi la clientèle.

Mesures prévues :

- Continuer à former les nouveaux employés à la façon d'offrir des services à la clientèle accessibles, selon les besoins.
- Continuer à permettre aux personnes handicapées parmi la clientèle à utiliser des aides fonctionnelles, de même qu'à accueillir les personnes de soutien et les animaux d'assistance.
- Continuer à faire savoir, par les moyens appropriés selon les circonstances, que des services accessibles ne sont temporairement pas disponibles, le cas échéant.
- Continuer à examiner les procédures d'urgence pour assurer aux personnes ayant des capacités variées parmi la clientèle l'aide dont elles peuvent avoir besoin en cas d'urgence dans un immeuble.
- Élaborer des services numériques axés sur l'accessibilité, de sorte à pouvoir mettre leurs fonctionnalités et l'information à laquelle elles donnent accès à la disposition de toutes les personnes intéressées, sans égard à leurs capacités.
- Œuvrer à l'accessibilité de tous les formulaires en ligne.
- Créer des feuilles de conseils à l'intention des employés sur la façon d'interagir avec des personnes aux capacités variées.

Exigence : Rétroaction

Le BCT sollicite de la rétroaction sur la façon dont il assure ses services aux personnes handicapées parmi sa clientèle, puis il répond aux observations recueillies, les documente, les transmet aux employés concernés et fait un suivi à leur égard. La rétroaction est recueillie par téléphone, ATS, par courriel, par l'entremise du site Web du BCT et en personne partout où le BCT offre ses services. La rétroaction peut être présentée dans tout format accessible et avec toute aide à la communication requise, selon le cas. Le BCT tient compte des observations ainsi recueillies pour tenter d'améliorer ses services, de même que lors de l'examen du présent plan pluriannuel d'accessibilité.

Mesures prises :

- Mise en œuvre d'un processus accessible de rétroaction sur les services à la clientèle, permettant de présenter des observations de différentes manières, y compris par courriel, par téléphone et par ATS.

Mesure prévue :

- Continuer d'utiliser des mécanismes de rétroaction sur l'accessibilité comme moyen d'améliorer les services aux personnes ayant des capacités variées.

Mesure des résultats

Rapports d'étape sur l'accessibilité

Le BCT prépare chaque année un rapport d'étape sur ses progrès en matière d'accessibilité. Il y décrit son atteinte des objectifs qu'il s'était fixés, son respect de ses engagements et sa conformité aux exigences législatives pour l'année sur laquelle porte le rapport, tel que prévu dans le présent plan pluriannuel. Ce rapport est disponible sur son site Web et distribué sur un support de substitution aux personnes qui en font la demande.

Examen de la rétroaction

Le BCT surveille et évalue toute rétroaction qui lui est fournie dans le courant de l'année concernant l'accessibilité. Le BCT se sert de cette information pour poursuivre l'amélioration de ces processus, et il peut l'incorporer à ses rapports sur l'accessibilité ou à son plan pluriannuel d'accessibilité, voire les deux.

Révisions du plan pluriannuel d'accessibilité

Si, à l'issue d'une consultation publique, de la rétroaction recueillie ou de ses propres processus de planification et mesures en matière d'accessibilité, le BCT détermine qu'il y a lieu de réviser ce plan pluriannuel d'accessibilité, il l'actualise en conséquence. Les

révisions apportées au plan seront présentées sur le site Web du BCT et seront fournies sur un support de substitution aux personnes qui en feront la demande.

Votre rétroaction est la bienvenue

Si vous avez des observations ou des suggestions à nous faire concernant nos services, nos processus ou nos procédures, nous serions heureux de les recevoir ou de les entendre.

Courriel : owaweb@ontario.ca

Sans frais à l'échelle du Canada

Questions touchant l'assurance contre les accidents de travail

1 800 661-6365  (service en français)

1 800 435-8980  (service en anglais)

1 866 445-3092  (ATS)

Question touchant des représailles en matière de santé et sécurité au travail

1 855 659-7744  (sans frais)

416 212-5335  (Toronto)

647 723-2089  (télécopieur)