



## **Politique d'accessibilité**

La politique suivante a été établie par le Bureau de l'Ombudsman pour régir la prestation de ses services conformément au Règlement 191/11, « Normes d'accessibilité intégrées » (« Règlement ») en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ces normes visent à éliminer les obstacles et à accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées dans les domaines de l'information et des communications, de l'emploi et des transports.

Le Bureau de l'Ombudsman est régi par cette politique, ainsi que par sa Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, afin de répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées.

Le Bureau de l'Ombudsman s'efforce d'intégrer les normes d'accessibilité dans toutes ses pratiques.

### **Engagement du Bureau de l'Ombudsman**

Le Bureau de l'Ombudsman s'est historiquement engagé à garantir des biens, des services et des installations entièrement accessibles à toutes les personnes handicapées. Il reste déterminé à respecter leur dignité et leur indépendance et continuera d'améliorer ses pratiques pour qu'elles répondent à leurs besoins d'accessibilité en temps opportun, conformément aux exigences particulières de la Loi et du Règlement.

Cette politique sera instaurée conformément aux échéanciers indiqués par le Règlement.

## **Plan d'accessibilité**

Le Bureau de l'Ombudsman élaborera, conservera et documentera un Plan d'accessibilité décrivant sa stratégie pour éviter et éliminer les obstacles dans son milieu de travail et pour satisfaire aux exigences en vertu du Règlement.

Le Plan d'accessibilité sera examiné et actualisé en consultation avec des personnes handicapées au moins une fois tous les cinq ans et il sera affiché sur le site Web du Bureau de l'Ombudsman. Sur demande, le Bureau de l'Ombudsman communiquera une copie de son Plan d'accessibilité en format accessible.

De plus, le Bureau de l'Ombudsman préparera des rapports d'étape annuels sur les progrès des mesures entreprises pour instaurer sa stratégie décrite dans son Plan d'accessibilité, et il affichera ces rapports sur son site Web. Les rapports d'étape seront aussi communiqués en format accessible, sur demande.

## **Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations**

Le Bureau de l'Ombudsman continuera de veiller à prendre en compte les critères et les caractéristiques d'accessibilité lorsqu'il obtient ou acquiert des biens, des services ou des installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible. S'il n'est pas matériellement possible d'intégrer les critères et les caractéristiques d'accessibilité, le Bureau de l'Ombudsman donnera une explication sur demande.

## **Formation des employés et des bénévoles**

Le Bureau de l'Ombudsman veillera à donner une formation sur les exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans le Règlement et continuera d'offrir une formation sur le *Code des droits de la personne*, au sujet des personnes handicapées, à :

- tous ses employés et bénévoles;
- toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques du Bureau de l'Ombudsman;
- toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom du Bureau de l'Ombudsman.

Cette formation sera adaptée aux tâches des employés, des bénévoles et des autres personnes. Le personnel recevra une formation quand des changements seront apportés à la politique d'accessibilité. Les nouveaux membres du personnel seront formés au commencement de leur entrée en fonction. Le Bureau de l'Ombudsman tiendra un relevé de la formation donnée.

## **Normes d'information et de communication**

### **Formats accessibles et aides à la communication**

Sur demande, le Bureau de l'Ombudsman fournira, ou prendra les dispositions nécessaires pour fournir en temps opportun aux personnes handicapées des formats accessibles et des aides à la communication qui tiennent compte des besoins d'accessibilité dus au handicap.

Le Bureau de l'Ombudsman consultera la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Le Bureau de l'Ombudsman informera aussi le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

### **Sites et contenus Web accessibles**

Le Bureau de l'Ombudsman veillera à ce que ses sites Internet et intranet, ainsi que leur contenu Web, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium World Wide Web (WCAG) 2.0, Niveau AA, sauf s'il n'est pas matériellement possible de le faire.

## **Normes d'emploi**

### **Recrutement**

Le Bureau de l'Ombudsman avisera ses employés et le public de la disponibilité d'accommodements pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.

## **Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection**

Le Bureau de l'Ombudsman avisera les candidats, lorsqu'ils seront sélectionnés individuellement pour participer plus avant au processus d'évaluation ou de sélection, que des accommodements sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

Si un candidat sélectionné demande un accommodement, le Bureau de l'Ombudsman le consultera et lui fournira, ou prendra des dispositions pour lui fournir, un accommodement approprié d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité dus à son handicap.

### Avis aux candidats retenus

Lorsque le Bureau de l'Ombudsman fera des offres d'emploi, il avisera les candidats retenus de ses politiques d'accommodements pour les employés handicapés.

### Informar les employés des aides disponibles

Le Bureau de l'Ombudsman continuera d'informer ses employés de ses politiques (et de toute mise à jour de ses politiques) quant aux aides disponibles pour les employés handicapés, notamment celles relatives aux accommodements pour l'emploi qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap. Ces renseignements seront fournis aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction.

## **Formats accessibles et aides à la communication pour les employés**

À la demande d'un employé handicapé, le Bureau de l'Ombudsman consultera cet employé pour lui fournir, ou pour prendre des dispositions afin de lui fournir, des formats accessibles et des aides à la communication relativement à l'information nécessaire pour que l'employé effectue son travail, et à l'information généralement mise à la disposition des autres employés.

Pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication, le Bureau de l'Ombudsman consultera l'employé qui fait la demande.

## **Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail**

Le Bureau de l'Ombudsman fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés, si leur handicap est tel que l'information individualisée est nécessaire, et si le Bureau de l'Ombudsman a connaissance des besoins d'accommodements des employés en raison de leur handicap. Le Bureau de l'Ombudsman fournira ces renseignements dès qu'il sera matériellement possible de le faire après avoir pris connaissance des besoins d'accommodements.

Si l'employé a besoin d'aide, et donne son consentement à cet effet, le Bureau de l'Ombudsman communiquera les renseignements sur l'intervention d'urgence en milieu de travail à la personne désignée par le Bureau de l'Ombudsman pour aider l'employé.

Le Bureau de l'Ombudsman examinera les renseignements individualisés sur l'intervention d'urgence en milieu de travail quand l'employé changera de lieu de travail au sein de l'organisation, quand les besoins d'accommodements de l'employé ou les plans généraux feront l'objet d'un examen, et quand le Bureau de l'Ombudsman procédera à un examen de ses politiques générales en matière d'intervention d'urgence.

## **Plans d'accommodement individualisés et documentés**

Le Bureau de l'Ombudsman continuera de tenir à jour un processus écrit, dans le cadre de sa Politique d'accommodements raisonnables pour les personnes handicapées, afin d'élaborer des plans d'accommodement individualisés et documentés pour les employés handicapés. Sur demande, les renseignements sur les formats accessibles et les aides à la communication qui sont fournis seront aussi intégrés aux plans d'accommodement individualisés. De plus, les plans comprendront des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail (le cas échéant) et indiqueront tout autre accommodement à fournir.

## **Processus de retour au travail**

Le Bureau de l'Ombudsman conservera un processus documenté de retour au travail pour ses employés qui ont dû s'absenter du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin d'accommodements liés à leur handicap pour reprendre le travail.

Le processus de retour au travail décrira les mesures que le Bureau de l'Ombudsman prendra pour faciliter le retour au travail et comprendra des plans d'accommodement individualisés et documentés, dans le cadre de ce processus.

Ce processus de retour au travail ne remplacera aucun autre processus de retour au travail créé en vertu de toute autre loi (p. ex., *Loi de 1997 sur l'assurance contre les accidents du travail*), ni ne l'emportera sur lui.

### **Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation**

Le Bureau de l'Ombudsman continuera de tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d'accommodement individualisés, quand il effectuera un travail de gestion du rendement, de perfectionnement et d'avancement professionnels, ou de réaffectation des employés.

### **Commentaires**

Le Bureau de l'Ombudsman continuera de veiller à ce que son processus de réception et de réponse concernant les commentaires soit accessible aux personnes handicapées, en leur fournissant sur demande, ou en prenant les dispositions nécessaires pour leur fournir, des formats accessibles et des aides à la communication.