

Plan et politique d'accessibilité du Centre francophone de Toronto

Ce plan d'accessibilité pour 2014-2018 énonce les politiques et les mesures que **le CFT** entend mettre en place pour offrir de meilleures perspectives aux personnes handicapées. Ce plan sera examiné et mis à jour tous les cinq ans.

Déclaration d'engagement

Le CFT s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité tout en respectant les exigences en la matière précisées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

1. Services à la clientèle

Le CFT s'engage à fournir les services à la clientèle selon la politique AG-5010 *Accès pour la clientèle avec un handicap*. Voir Annexe A.

2. Information sur les mesures ou plans d'urgence accessibles

Sur demande, **le CFT** s'engage à fournir à ses clients dans un format accessible les mesures ou plans d'urgence destinés au public. Nous fournirons également aux employés handicapés des renseignements individualisés relatifs aux mesures ou plans d'urgence.

3. Information et communications

Le CFT s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous consulterons au besoin des personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communications.

Le CFT a pris les mesures suivantes pour rendre son site Web, ainsi que son contenu, conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) :

- Utilisation de police de caractères, taille de caractères et de grandeur d'écran ajustable, pour faciliter la visibilité.

Le CFT prendra les mesures suivantes pour assurer que l'ensemble d'information mise à la disposition du public soit accessible sur demande, au plus tard le **1^{er} janvier 2016** :

- Adopter des pratiques en vue de créer des documents accessibles avec les applications courantes d'ordinateur, tels que MS Word, Excel et Powerpoint. Par exemple : Agrandir les formats des écrits de feuillets promotionnels ou de correspondances.
- Avoir des employés disponibles pour lire les informations auprès des clients avec des besoins spéciaux.
- Promouvoir l'utilisation d'appareils accessibles ((tels que l'ATS) par les employés et les clients.
- Fournir des loupes pour faciliter la lecture des documents auprès des clients non- voyants.
- Communiquer par écrit pour mieux répondre aux besoins des clients malentendants.
- Prendre des mesures raisonnables pour rendre compatibles les communications avec les technologies d'aides utilisées par les personnes ayant un handicap, comme les lecteurs d'écran.

Le CFT a l'intention de prendre toutes mesures raisonnables pour rendre tout son site Web, ainsi que son contenu, conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), au plus tard le **1^{er} janvier 2021**.

4. Formation

Les employés, les bénévoles et les autres membres du personnel du **CFT** sont formés de façon continue, selon la législation ontarienne sur l'accessibilité et les différents aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui se rapportent aux personnes handicapées. Ces formations seront dispensées de la manière qui correspond le mieux à la mission des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

Le CFT prendra les mesures suivantes pour garantir que les employés aient reçu la formation nécessaire pour respecter la législation ontarienne sur l'accessibilité, au plus tard le **1^{er} janvier 2015** :

- Réunions de groupe.
- Formation en ligne offerte par le Ministère.
- Mises à jour des formations si nécessaire à cause des changements de la loi ou des politiques du CFT.
- Rétention des dossiers de formation par les Ressources humaines.

5. Processus de rétroaction

Le CFT prendra les mesures suivantes pour faire en sorte que les procédures de rétroaction existantes soient accessibles aux personnes handicapées sur demande, au plus tard le **1^{er} janvier 2015** :

- Les documents tels que les cartes commentaire ou les questionnaires seront offerts dans des formats accessibles.
- Le CFT continuera d'avoir en place une adresse courriel pour faciliter la rétroaction électronique.

6. Emploi

Le CFT s'engage à adopter des pratiques d'emploi impartiales et accessibles.

Nous prendrons les mesures suivantes pour informer le public et le personnel que **le CFT** s'adaptera aux besoins des personnes handicapées lors des processus de recrutement et d'évaluation, ainsi qu'au moment de l'embauche, sur demande :

- Mettre un énoncé dans tout affichage de poste, invitant les candidats à communiquer leurs besoins spéciaux à leur potentiel employeur .
- Encourager les employés à communiquer leurs besoins spécifiques aux Ressources humaines et préparer des plans d'adaptation individualisés ; par exemple, offrir des formats accessibles et des aides à la communication.
- Ajouter dans le gabarit de questionnaire d'entrevue d'embauche une question visant les besoins d'accommodement du candidat.

Le CFT prendra les mesures suivantes pour concevoir et mettre en place un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et de politiques de retour au travail pour les employés qui se sont absentés à cause d'un handicap :

- Les Ressources humaines communiqueront avec l'employé concerné pour s'informer de ses besoins.

Nous prendrons les mesures qui suivent pour veiller à ce que les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité soient pris en considération dans les procédures de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation.

- Ajouter une rubrique au formulaire de l'évaluation du rendement des employés encourageant l'employé à communiquer ses besoins spéciaux.
- Fournir des documents dans des formats accessibles.
- Proposer l'utilisation des services d'aide aux employés, incluant par exemple du « coaching » formel ou informel.

Le CFT prendra les mesures suivantes en vue de prévenir et d'éliminer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés :

- CFT essayera, dans la mesure du possible, de recueillir des fonds auprès des bailleurs de fonds en vue de devenir plus accessible.

7. Conception des espaces publics

Le CFT se conformera aux normes pour la conception des espaces publics lorsqu'il construira ou procèdera à des rénovations importantes aux lieux liés au service, comme les réceptions au plus tard le **1^{er} janvier 2017** :

- Construire des comptoirs de services de hauteurs basses afin qu'ils soient plus accessibles.
- Assurer l'espace nécessaire pour un accès approprié aux comptoirs.

Pour éviter toute perturbation des services dans ses lieux publics, **le CFT** mettra en place les procédures suivantes :

- Afficher un message sur le site du CFT et sur les lieux annonçant aux clients la situation ainsi que les solutions de rechange.
- Avoir un système de communication avec le propriétaire de l'édifice pour annoncer toute perturbation.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec le **CFT**:

- Téléphone : (416) 922-2672
- Courriel : accessibilite@centrefranco.org

Ce document est disponible gratuitement sous formats accessibles sur demande.

ANNEXE A

ACCÈS POUR LES PERSONNES AVEC UN HANDICAP

(Politique omnibus)

CONTEXTE

En adoptant la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, le gouvernement visait à supprimer les obstacles à l'accessibilité et rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. La loi comprend plusieurs normes, dont la mise en œuvre est planifiée par étapes. En janvier 2012, les normes aux services à la clientèle entrent en vigueur et le Centre se doit d'être raisonnablement conforme à ces normes.

Depuis l'automne 2010, le Centre a entrepris une série d'activités devant mener à la conformité avec la loi :

- Mise sur pied d'un comité pour l'accès
- Analyse de nos locaux
- Analyse de nos politiques et ajustements / créations de nouvelles procédures le cas échéant
- Formation d'employés-formateurs, qui formeront à leur tour leurs collègues et bénévoles
- Plan d'action (mise en oeuvre)
- Communications
- Évaluations et mises à niveau continues

De plus, il est pertinent, bien que la norme sur l'accès physique ne soit pas encore en vigueur, de tenir compte de cet élément dans toute planification ou développement afin de faciliter la conformité future.

RAPPORTS ET DOCUMENTATION

Parce que le Centre emploie 20 ou plus employés, tel qu'exigé par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le Centre doit s'assurer

1. De remplir des rapports en ligne concernant sa conformité aux normes dans les délais exigés par la loi.

2. De documenter par écrit l'ensemble de ses politiques et procédures concernant la façon dont il fournit un service à la clientèle accessible.
3. D'aviser sa clientèle que la totalité des documents requis par la norme est offerte sur demande.
4. Quand il fournit des documents requis en application des normes, que l'information soit donnée dans un format qui tient compte du handicap de la personne.
5. D'aviser les propriétaires des locaux loués par le Centre de leurs obligations envers la loi et des attentes du Centre pour leurs propres clients.

POLITIQUE GÉNÉRALE

Le Centre se rend conforme avec les dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*¹. À compter de janvier 2012, le Centre doit s'assurer que les normes d'accessibilité comprises dans la Loi visant à favoriser la livraison de services appropriés de santé, sociaux et communautaires, d'établissement, d'aide juridique, d'emploi et d'activités culturelles soient en place pour tous ses clients. Le Centre doit s'assurer que l'accès à ces services ne pénalise pas les personnes vivant avec un handicap.

La présente politique vise à être une politique omnibus dont les éléments sont applicables à toutes les politiques mentionnées en Annexe 4, ainsi que toutes autres politiques pertinentes ou émergentes. La politique s'applique aux employés et aux bénévoles du Centre.

L'Annexe 1 décrit les responsabilités du Centre, l'Annexe 2 présente les plans d'éventualité et l'Annexe 3, les définitions selon la loi.

PRINCIPES FONDAMENTAUX

Pour tous les employés et bénévoles du Centre fournissant des services à la clientèle :

¹ http://e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_statutes_0511_f.htm
http://e-laws.gov.on.ca/html/statutes/french/elaws_regs_070429_f.htm

- Réviser, à intervalles réguliers, les pratiques et procédures relatives à la livraison de services aux personnes handicapées.

- Faire des efforts raisonnables pour voir à ce que nos politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes vivant avec un handicap.
- S'assurer que les clients puissent utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour avoir accès à et utiliser nos services.
- Communiquer avec un client handicapé d'une manière qui tient compte de son handicap.
- Permettre aux clients handicapés d'être accompagnés de leur animal d'assistance, sauf si l'animal est exclu par une autre loi. Si c'est le cas, recourir à d'autres mesures pour servir le client.
- Permettre aussi le recours à des personnes de soutien privé.
- S'il y a perturbation de services, prévoir des mécanismes qui demandent un plus grand délai pour avertir les personnes handicapées.
- Former de façon continue le personnel et les bénévoles qui interagissent avec la clientèle.
- Instaurer un processus de rétroaction pour évaluer la qualité et l'efficacité de nos mesures d'accès.