



Centre de santé
communautaire
de l'Estrie

***Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes
handicapées de l'Ontario (LAPHO)***

**Plan d'accessibilité pluriannuel
2015-2025**

Rédigé en juillet 2015

—

Révisé en décembre 2023

Table des matières

SECTION 1 : MESSAGE DE LA DIRECTION ET INTRODUCTION	3
SECTION 2 : DÉFINITIONS ET VALEURS FONDAMENTALES	4
SECTION 3 : ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES	7
SECTION 4 : POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES.....	11
SECTION 5 : SUJETS EN MATIÈRE D'ACCÈS À ABORDER.....	14
SECTION 6 : NORMES PROPOSÉES	14
SECTION 7 : CONCLUSION.....	15
ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO.....	15

SECTION 2 : DÉFINITIONS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

MESSAGE DE LA DIRECTION GENERALE :

Le Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) s'engage à fournir un environnement accessible pour tous les clients, visiteurs et membres du personnel, incluant les bénévoles et les stagiaires en satisfaisant aux exigences prescrites par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Le CSCE encourage les personnes handicapées à faire appel à ses programmes et services et permet à celles-ci d'y accéder tout en respectant leurs droits à la dignité, à l'autonomie, à l'intégration et à l'équité.

Le CSCE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou de minimiser les obstacles à l'accessibilité.

Le CSCE rédige et révisé des politiques, des pratiques et des procédures répondant aux normes en matière d'accessibilité établies par la LAPHO relativement aux services à la clientèle, à l'information, à la communication, à l'emploi, au transport et au milieu bâti.

Le CSCE établit, met en œuvre et maintient un plan d'accessibilité pluriannuel énonçant sa stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles et pour satisfaire aux exigences de la LAPHO. Le plan d'accessibilité pluriannuel explique la façon dont le CSCE prévoit satisfaire aux exigences du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées dans les délais prescrits par la loi. Il aborde également le repérage, l'élimination et la prévention d'obstacles pour les personnes handicapées au sein de l'organisme.

INTRODUCTION :

Le présent document contient un plan progressif des activités prévoyant la pleine mise en œuvre des normes énoncées dans la LAPHO d'ici 2025. Le CSCE examinera et actualisera son plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans pour tenir compte des progrès effectués afin de se conformer pleinement à la LAPHO. De plus, il préparera un rapport d'étape selon les exigences de la loi sur l'état d'avancement des mesures prises pour respecter les échéances telles que décrites dans son plan d'accessibilité. Également, le CSCE s'assure que chaque employé, bénévole et stagiaire soient formés dès que possible après leur arrivée et que les modifications aux politiques sont communiquées. Le CSCE conserve des dossiers de la formation offerte, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nombre de personne à qui elle a été offerte.

Plus précisément, le plan pluriannuel :

- Fournit un cadre de travail pour l'élaboration d'initiatives conformes en matière d'accessibilité déterminant, éliminant et prévenant les obstacles ;
- Établit des objectifs annuels relativement à des améliorations précises relatives à l'accessibilité ;
- Établit des plans d'action pour atteindre ces objectifs et introduira la responsabilisation relativement à divers aspects ;
- Recueille les commentaires et les suggestions de l'ensemble de la communauté organisationnelle.

SECTION 2 : DÉFINITIONS ET PRINCIPES FONDAMENTAUX

Accessibilité

L'accessibilité permet aux personnes de toutes capacités d'avoir la possibilité de participer pleinement aux activités de la vie quotidienne.

Animal d'assistance

Un animal d'assistance (généralement un chien) est entraîné pour aider notamment les personnes : autistes, ayant un handicap physique ou intellectuel, aveugles, sourdes, épileptiques, souffrant de troubles d'anxiété, etc.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les appareils et accessoires fonctionnels sont généralement des appareils ou des accessoires que les gens utilisent pour mieux entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, se souvenir et lire.

Autonomie

Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées puissent faire les choses par elles-mêmes sans l'aide ou l'ingérence inutile des autres.

Communication adaptée

L'utilisation de moyens de communication adaptés dans le but de communiquer aisément avec les personnes handicapées :

- Format audio ou audio numérique ;
- Braille (utilisée par une personne aveugle ou sourde et aveugle) ;
- Vidéo pouvant aider une personne avec un problème d'apprentissage ;
- Documentation facile à lire ou sommaire de documents pour une personne avec une déficience intellectuelle.

Dignité

Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées puissent se respecter et se faire respecter des autres.

Efforts raisonnables

Les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* exigent que les fournisseurs de biens et de services déploient des efforts raisonnables afin d'éliminer ou de minimiser les obstacles et de faciliter l'accès aux personnes handicapées à leurs services.

Au CSCE, la meilleure prestation des services est offerte selon les limites suivantes :

- Les ressources disponibles ;
- Les besoins des personnes handicapées ainsi que les personnes pouvant rencontrer des obstacles à l'accessibilité au sein de la communauté ;
- La santé et la sécurité du personnel, des stagiaires et des bénévoles ;
- La sécurité des biens ainsi que les lois et règlements existants relatifs aux biens.

Égalité des chances

Offrir les services aux personnes handicapées de manière à ce qu'elles aient la chance d'accéder aux biens, services ou installations offerts au même titre que les autres personnes.

Fournisseur de biens ou de services

Toute organisation désignée du secteur public et toute autre personne ou organisation qui fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers et qui compte au moins un employé en Ontario.

Handicap

Un handicap inclut, mais ne se limite pas à : handicap physique, infirmité, malformation, défigurement, déficience intellectuelle, trouble d'apprentissage ou de développement, trouble de santé mentale, blessure, trouble visuel ou trouble auditif, de même que l'épilepsie, l'autisme et la toxicomanie.

Intégration

Offrir les services de manière à ce que les personnes handicapées profitent des mêmes services, offerts de la même façon ou de façon similaire et au même endroit que les autres clients, à moins qu'une autre mesure ne soit nécessaire pour leur permettre d'accéder aux biens, services ou installations offerts.

Obstacle

Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.

Organisation désignée du secteur public

Toute organisation du secteur public notamment :

- Du gouvernement de l'Ontario ainsi que d'un conseil, d'une commission, d'un office ou de tout autre organisme du gouvernement de l'Ontario ;
- De tout organisme, conseil, commission, office, personne morale ou autre entité créée aux termes d'une loi ;
- D'une municipalité, d'une association, d'une société en nom collectif et d'un syndicat ;
- De tout autre type prescrit d'entité.

Personne de soutien

Les personnes de soutien aident les personnes handicapées à accomplir certaines tâches quotidiennes qu'elles ne pourraient faire seules. Ces tâches peuvent être liées à la communication, aux déplacements ou aux soins personnels. Sans cette aide, certaines personnes handicapées seraient incapables d'accéder à notre organisme ou de se prévaloir de nos services. Une personne de soutien peut être un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami de la personne handicapée.

SECTION 3 : ENGAGEMENT À L'ÉGARD DE L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Le Centre de santé communautaire de l'Estrie (CSCE) s'engage à fournir un environnement accessible pour tous les clients, visiteurs et membres du personnel en satisfaisant aux exigences prescrites par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Le CSCE encourage les personnes handicapées à faire appel à ses programmes et services et permet à celles-ci d'y accéder tout en respectant leurs droits à la dignité, à l'autonomie, à l'intégration et aux possibilités égales.

Le CSCE s'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou de minimiser les obstacles à l'accessibilité.

Politiques sur l'accessibilité pour les personnes handicapées

Le CSCE rédige et révisé régulièrement ses politiques, ses pratiques et ses procédures répondant aux normes en matière d'accessibilité établies par la LAPHO relativement aux services à la clientèle, à l'information, à la communication, à l'emploi, au transport et au milieu bâti.

Plan d'accessibilité pour les personnes handicapées

Le CSCE établit, met en œuvre et maintient un plan d'accessibilité progressif des activités prévoyant la pleine mise en œuvre des normes énoncées dans la LAPHO. Le CSCE examine et actualise son plan d'accessibilité une fois tous les cinq ans pour tenir compte des progrès effectués afin de se conformer pleinement à la LAPHO.

Quel genre de services à la clientèle accessibles le CSCE fournit-il ?

Communication et information

Le CSCE communiquera avec vous d'une manière qui tient compte de votre handicap. Les personnes ayant un handicap peuvent demander de l'information dans un format accessible et des aides à la communication qui tiennent compte de leurs besoins.

Appareils et accessoires fonctionnels

Vous pouvez utiliser vos propres appareils et accessoires fonctionnels. Le CSCE s'assurera que les membres du personnel savent comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels mis à la disposition des clients dans divers endroits et qu'ils informent les clients des appareils et accessoires fonctionnels qui leur sont offerts.

Animaux d'assistance

Vous pouvez amener votre animal d'assistance dans tous les locaux du CSCE accessibles au public.

Personne de soutien

Vous pouvez faire appel à une personne de soutien de votre choix lorsque vous utilisez les services du CSCE. En raison du motif de la visite, la personne de soutien pourrait devoir signer une entente de confidentialité et son rôle pourrait faire l'objet d'un accord préalable à la visite. Vous devrez également signer un formulaire de consentement qui nous permet de discuter de vos soins et des services offerts, et de partager des informations concernant votre santé en sa présence.

Avis de perturbations ou d'interruptions temporaires de services

En cas de perturbation temporaire d'installations ou de services dont les personnes handicapées se servent normalement (ascenseur, monte-personne), le CSCE en avisera le public. Nous nous efforcerons dans tous les cas et dans la mesure du possible de prendre des dispositions de remplacement pour fournir le service en question.

Comment puis-je demander une mesure d'adaptation ?

Si, vous-même ou une personne que vous représentez, avez un handicap et avez besoin de services accessibles ou d'une mesure d'adaptation particulière dans l'un des sites du CSCE, veuillez communiquer dès que possible avec le secrétariat du site auquel vous devez vous rendre.

Le type d'adaptation que le CSCE pourra offrir dépendra de la nature de votre handicap, de l'objet de votre visite et de la disponibilité des divers types d'équipement et de services.

Comment puis-je communiquer mes observations ?

Le CSCE vous encourage à lui faire part de vos commentaires en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées par l'un des moyens suivants :

- 1. En personne, par courriel, par téléphone ou par la poste.**

Vous trouverez les coordonnées du CSCE à : www.cscestrie.on.ca.

2. En communiquant avec la direction générale adjointe.

Lyne Martineau, directrice générale adjointe, responsable des services corporatifs
Centre de santé communautaire de l'Estrie
841, rue Sydney, bureau 6, Cornwall (ON) K6H 3J7
Courriel : l.martineau@cscestrie.on.ca
Téléphone : 613 937-2683, poste 5223
Télécopieur : 613 937-2698

Veillez inscrire « Rétroaction sur l'accessibilité des personnes handicapées » en objet de votre courriel ou de votre lettre.

3. En utilisant le formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle disponible en ligne ou à la réception de chaque site.

Vous pouvez obtenir ce formulaire dans un format adapté à vos besoins sur demande. Vous pouvez également demander à quelqu'un de le remplir avec vous.

Que dois-je inclure dans mes observations ?

Si vos observations portent sur un incident en particulier, veuillez donner autant de détails que vous le pouvez, sans que cela vous mette mal à l'aise. (Par exemple : la date de l'incident, ce qui s'est passé, en quoi cette expérience a-t-elle été positive ou, au contraire, qu'est-ce qui s'est mal passé, et vos suggestions d'amélioration.)

Rien ne vous oblige à donner votre nom si cela vous met mal à l'aise. Toutefois, si vous souhaitez recevoir une réponse à votre requête, vous devrez nous fournir votre nom et nous indiquer par quel moyen nous pourrions communiquer avec vous.

Comment le CSCE répond-il aux requêtes pour des mesures d'adaptation ?

Lorsqu'une demande de services adaptés sera reçue, le CSCE s'efforcera d'y répondre tout en respectant la dignité de la personne handicapée. Le CSCE reconnaît que les personnes handicapées peuvent nécessiter des services personnalisés et que les besoins de chacun sont uniques. Le CSCE s'engage donc à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou de minimiser les obstacles à l'accessibilité.

Si vous nous communiquez vos observations en personne ou par téléphone, nous tenterons de résoudre le problème directement avec vous. S'il n'est pas possible de le résoudre immédiatement, nous accuserons réception de vos observations dans les deux jours ouvrables qui suivent, en prendrons note et prendrons les mesures nécessaires dans les meilleurs délais possible.

Toutes les observations écrites transmises par courriel, par télécopieur ou par la poste, feront l'objet d'une réponse ou d'un accusé de réception dans un délai de 15 jours ouvrables. S'il n'est pas possible de résoudre les questions soulevées dans le délai prévu, l'accusé de réception expliquera les mesures qui sont prises et précisera si le CSCE entend envoyer une autre réponse de suivi.

Recueil de renseignements personnels

En vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la confidentialité des clients sera respectée. Si vous incluez des renseignements personnels lorsque vous présentez des observations, le CSCE n'utilisera ces renseignements que pour en accuser réception et y répondre. Les commentaires seront aussi étudiés en vue d'améliorer les services offerts.

Formation en matière d'accessibilité

En vertu des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* de la LAPHO, tout le personnel du CSCE qui offre des services ou qui interagit avec les membres du public au nom du CSCE (dont les employés, les stagiaires et les bénévoles), et toutes les personnes qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures concernant les services à la clientèle doivent suivre une formation obligatoire en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Le CSCE conserve une liste à jour des personnes qui ont suivi cette formation.

À qui puis-je m'adresser ?

Si vous avez des questions concernant les politiques ou procédures du CSCE à l'égard de l'accessibilité pour les personnes handicapées, ou si vous souhaitez obtenir un exemplaire du présent document sous une autre forme, veuillez communiquer avec :

Lyne Martineau
Direction générale adjointe, responsable des
services corporatifs
Centre de santé communautaire de l'Estrie
841, rue Sydney, bureau 6, Cornwall (ON) K6H 3J7
Courriel : l.martineau@cscestrie.on.ca
Téléphone : 613 937-3132, poste 5223
Télécopieur : 613 937-2698

SECTION 4 : POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES

Pour les fins de révision du présent document, la politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées du CSCE figure ci-dessous. Toutes mises à jour de cette politique sont disponibles au lien suivant sur notre page Web : [Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées](#)

1. Politique

Le CSCE s'engage à fournir un environnement accessible pour tous les clients, visiteurs, et membres du personnel, bénévoles et stagiaires en satisfaisant aux exigences prescrites par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. (Cet engagement se retrouve à l'annexe A.)

- a) Le CSCE :
 - i. Accueille et encourage les gens avec des handicaps à utiliser ses services;
 - ii. Permet aux personnes ayant un handicap d'accéder à ses services tout en respectant leurs droits à la dignité, à l'autonomie, à l'intégration et aux possibilités égales;
 - iii. S'engage à déployer les efforts raisonnables afin d'éliminer ou minimiser les obstacles et faciliter l'accès à ses services.
 - iv. Accueille et encourage toute personne ayant un handicap à travailler, faire du bénévolat ou un stage au CSCE.
- b) Que son handicap soit apparent ou non, toute personne a le droit d'être traitée avec courtoisie et de se sentir bien accueillie et que ses besoins en matière d'installation soient respectés lorsqu'elle accède aux services du CSCE ou y travaille à titre d'employé, bénévole ou stagiaire.

2. Définitions et valeurs fondamentales

- a) **Handicap** : Le terme « handicap » englobe une grande variété de catégories et de degrés d'états. Un handicap peut exister depuis la naissance, être causé par un accident ou se manifester au fil du temps. L'article 10 du *Code des droits de la personne de l'Ontario* définit un « handicap » de la façon suivante :
 - 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;
 - Un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
 - 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;
 - Un trouble mental;

- 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.

Le terme « handicap » doit être interprété dans un sens large. Il comprend à la fois des états présents et passés, ainsi qu'un élément subjectif, soit, notamment, un état basé sur la perception d'un handicap.

- b) **Dignité** : le service est prodigué de manière à permettre à la personne avec un handicap de préserver sa dignité ainsi que le respect d'autrui.
- c) **Autonomie** : permettre à la personne avec un handicap de faire les choses par elle-même ou avec un minimum d'aide.
- d) **Intégration** : le service est offert de manière à permettre à la personne avec un handicap de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de façon similaire ou semblable aux autres clients à moins que d'autres moyens de fournir nos services ne soient nécessaires.
- e) **Possibilités égales** : les gens avec un handicap ont la même opportunité d'accéder aux services, de les utiliser et d'en bénéficier que l'ensemble des clients.
- f) **Obstacle** : tout ce qui empêche une personne en situation d'handicap de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap, notamment un obstacle physique ou architectural, un obstacle au niveau de l'information ou des communications, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

3. Responsabilités du CSCE

- a) **Politiques et procédures** : le CSCE prendra en considération les besoins spéciaux des personnes handicapées dans l'application et la mise en œuvre des diverses politiques et procédures organisationnelles.
- b) **Communication adaptée** : tout intervenant, stagiaire ou bénévole doit communiquer avec les personnes handicapées d'une manière adaptée à leur handicap.
- c) **Formation** : tout le personnel du CSCE qui offre des services ou qui interagit avec les membres du public au nom du CSCE (dont les employés, les stagiaires et les bénévoles), et toutes les personnes qui prennent part à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures concernant les services à la clientèle doivent suivre une formation obligatoire en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées. (Voir annexe B pour la description de la formation offerte aux employés, bénévoles et stagiaires du CSCE)
- d) **Établir un processus de rétroaction** : le CSCE communiquera aux clients les processus et mécanismes de rétroaction à leur disposition, dont les formulaires en annexes C et D. Si le processus n'est pas approprié, les clients peuvent demander à communiquer leurs commentaires d'une autre façon. La confidentialité des clients sera respectée et tous les commentaires seront étudiés en vue d'améliorer les services offerts.
- e) **Répondre aux requêtes pour des mesures d'adaptation prévues par la *Charte ontarienne des droits de la personne*** : lorsqu'une demande de services adaptés sera reçue, le CSCE s'efforcera d'y répondre tout en respectant la dignité de la personne handicapée. Le CSCE reconnaît que les personnes handicapées peuvent nécessiter des services personnalisés et que les besoins de chacun sont uniques.
- f) **Mesures de services à la clientèle accessibles**
 - i) **Animal d'assistance** : selon le paragraphe 4(9) des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, un animal est un animal d'assistance pour une personne en situation de handicap dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- La personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- La personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

i. **Personne de soutien** : Relativement à une personne handicapée, la personne de soutien est celle qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, des services ou des installations. Toute personne handicapée pourra être accompagnée d'une personne de soutien partout dans les locaux du CSCE accessibles au public. Une personne handicapée aura toujours accès à la personne de soutien pendant qu'elle est dans les locaux du CSCE. En raison du motif de la visite, la personne de soutien pourrait devoir signer une entente de confidentialité et son rôle pourrait faire l'objet d'un accord préalable à la visite.

Le CSCE peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement s'il est établi, après avoir consulté la personne handicapée et tenu compte des éléments de preuve dont il dispose :

- Que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux;
 - Qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée et d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux.
- ii. **Appareils et accessoires fonctionnels** : le CSCE s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir et utiliser nos services et en profiter. Le CSCE s'assurera que les membres du personnel savent comment utiliser les appareils et accessoires fonctionnels mis à la disposition des clients dans divers endroits et qu'ils informent les clients des appareils et accessoires fonctionnels qui leur sont offerts.
- iii. **Avis d'interruption et de pannes temporaires** : le CSCE informera les clients lorsque les installations ou services utilisés par les personnes handicapées sont temporairement non disponibles, que cette perturbation soit prévue ou imprévue. L'avis comprendra la raison de la perturbation, sa durée prévue et la description de toute installation ou de tout service de rechange, s'il y a lieu. L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques.
- iv. **Information et documentation pour les clients** : le CSCE documentera ses politiques et procédures tel que requis par la LAPHO et ses règlements. Les clients seront informés de la disponibilité de tels documents.

g) **Site et contenus Web accessibles** :

Le site web du CSCE est tenu de répondre aux normes de Niveaux AA de l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web.

h) **Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence** :

Sur demande, le CSCE fournit les renseignements existants sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, en temps opportun.

1. Annexes

Annexe A – [Notre engagement à l'égard de l'accessibilité pour les personnes handicapées](#)

Annexe B – [Description de la formation des employés, bénévoles et stagiaires du CSCE](#)

Annexe C – [Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle version française](#)

Annexe D – [Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle version anglaise](#)

SECTION 5 : SUJETS EN MATIÈRE D'ACCÈS À ABORDER

En 2005, le gouvernement provincial a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La loi a pour objectif de rendre l'Ontario totalement accessible aux personnes handicapées d'ici 2025.

Les catégories suivantes découlent de la LAPHO et feront l'objet d'un rapport dans le plan d'action du CSCE :

1. *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
2. *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)*
 - a. Information et communication
 - b. Emploi
 - c. Transport
3. *Normes d'accessibilité au milieu bâti*

Au fur et à mesure que chacune des normes ci-dessus de la LAPHO devient un règlement d'application, les plans annuels d'accessibilité du CSCE compareront les réalisations avec les exigences formelles de chaque norme. Depuis novembre 2012, les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ontario 429/07) et le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* (Règlement de l'Ontario 429/07191/11) sont finalisés et servent de règlement d'application.

SECTION 6 : NORMES PROPOSÉES

Cette section du plan d'accessibilité offre un survol des normes proposées qui ne sont pas encore finalisées ou en vigueur. Cette section reflète le fait que malgré un manque dans les détails finaux, le CSCE connaît, en général, les actions et les initiatives qui sont nécessaires pour respecter les normes lorsque celles-ci seront finalisées.

Proposition de Normes d'accessibilités pour la conception des espaces publics

Le ministère a élaboré des *Normes d'accessibilité pour les espaces publics* ; celle-ci est liée étroitement au *Code du bâtiment*. Ainsi, pour toute nouvelle construction de locaux pour le CSCE et pour toute rénovation de ses locaux existants, le CSCE suit les exigences des normes d'accessibilité intégrées selon l'échéancier prescrit du 1^{er} janvier 2017.

SECTION 7 : CONCLUSION

Le conseil d'administration, la direction générale et le personnel du CSCE reconnaissent que des mesures additionnelles doivent être prises afin que le CSCE soit exempt de tout obstacle physique, comportemental ou social. Le plan d'accessibilité présenté ci-dessus reflète l'engagement à des initiatives ayant comme objectif que le CSCE soit exempt de tout obstacle physique, comportemental ou social d'ici 2021.

ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

Le plan d'accessibilité du CSCE reflète les initiatives, l'état d'avancement ainsi que l'échéancier de conformité aux normes et règlements de la LAPHO.

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

A. Cette section du plan d'accessibilité reflète les initiatives faisant partie des normes finalisées et en vigueur.

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle - Règlement de l'Ontario 429/07	Établissement de politiques, de pratiques et de procédures	<p>Les politiques et les pratiques doivent être compatibles avec les principes suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Respect de la dignité et de l'autonomie 2. Intégration 3. Égalité <p>Des politiques et procédures devront être élaborées précisément pour les sujets suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Animaux d'assistance et personnes de soutien 2. Avis de perturbation temporaire 3. Offre d'un éventail d'appareils ou d'accessoires fonctionnels 4. Offre d'assistance en matière de transport 	<p>Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées</p> <p>Politique PS12.10 <i>Transport des clients du CSCE</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : PS12.10 Transport des clients du CSCE</p>	Janvier 2012

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

A. Cette section du plan d'accessibilité reflète les initiatives faisant partie des normes finalisées et en vigueur.

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle - Règlement de l'Ontario 429/07	Formation	<p>Une formation au sujet des services à la clientèle doit être fournie aux personnes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les personnes (employés, bénévoles et stagiaires) qui interagissent avec les membres du public pour le compte du CSCE • les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures du CSCE • autres personnes offrant des biens, des services et des installations pour le compte du CSCE à des membres du public ou d'autres tiers 	<p>Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées</p> <p>Processus en place depuis 2010. L'agent aux ressources humaines conserve une liste à jour des personnes ayant suivi la formation avec la date de formation.</p> <p>Formation offerte en ligne : Vers l'accessibilité – Formation pour un Ontario accessible (Module de formation sur le service à la clientèle de l'Ontario)</p> <p>Lien : https://www.verslaccessibilite.ca/</p>	Janvier 2012

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

A. Cette section du plan d'accessibilité reflète les initiatives faisant partie des normes finalisées et en vigueur.

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle - Règlement de l'Ontario 429/07	Processus de rétroaction	Établir un processus accessible permettant de recevoir la rétroaction au sujet de la façon dont le CSCE offre ses biens et services aux personnes handicapées et permettant de répondre à cette rétroaction.	<p>Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées</p> <p>Processus en place depuis 2010 et modifié au fil des années.</p> <p>Affiche en matière d'accessibilité aux personnes handicapées posée dans tous les sites du CSCE.</p> <p>Documents disponibles sur demande à la réception de chaque site et sur le site Web du CSCE. Trousse d'information remise au personnel d'accueil. Celle-ci comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide à l'intention du personnel d'accueil. • Affiche en matière d'accessibilité aux personnes handicapées. • Politique sur l'accessibilité des personnes handicapées. • Notre engagement à l'égard de l'accessibilité des personnes handicapées. • Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle. • Plan d'accessibilité pluriannuel. • Rapport d'étape annuel. 	Janvier 2012

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

2^e PARTIE : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) Règlement de l'Ontario 191/11, art. 3	Établissement de politiques en matière d'accessibilité	art. 3 (1) Toute organisation assujettie, élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le présent règlement qui s'appliquent à son égard.	Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées	Janvier 2012
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 4	Plans d'accessibilité	art. 4 (1) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations font ce qui suit : a. établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement; b. affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web et le fournissent sur demande dans un format accessible; c. examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.	En cours a. Plan d'accessibilité mis en œuvre. Les dernières mises à jour datent d'octobre 2019 et décembre 2023. Conformité aux Normes pour l'emploi de la LAPHO assurée. b. Plan d'accessibilité disponible sur demande à la réception de chaque site et sur le site Web du CSCE. c. Plan d'accessibilité examiné et actualisé au moins une fois tous les cinq ans.	Janvier 2014

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

2^e PARTIE : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 4 (suite)	Plans d'accessibilité (suite)	art. 4 (3) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations font ce qui suit : a. préparent un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre la stratégie visée à l'alinéa (1) a) y compris les mesures prises pour assurer la conformité au présent règlement.	Rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre le plan d'accessibilité soumis à la direction générale et au conseil d'administration.	Janvier 2014
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 6	Guichets libre-service	art.6 (2) Les grandes organisations et les petites organisations tiennent compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.	À l'heure actuelle, le CSCE n'utilise pas de guichets libre-service.	Janvier 2014

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

2^e PARTIE : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 7	Formation	<p>art. 7 (1) Toute organisation assujettie veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et sur les dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> qui s'appliquent aux personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. les personnes qui sont des employés ou des bénévoles de l'organisation; b. les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; c. les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation. 	<p>Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées</p> <p>Processus en place depuis 2010. L'agent aux ressources humaines conserve une liste à jour des personnes ayant suivi la formation avec la date de formation.</p> <p>Formation offerte en ligne : Vers l'accessibilité – Formation pour un Ontario accessible (Module de formation sur le service à la clientèle de l'Ontario)</p> <p>Lien : https://www.verslaccessibilite.ca/</p>	Janvier 2012

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

2^e PARTIE : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 11	Processus de rétroaction	art. 11 (1) Toute organisation assujettie qui dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.	<p>Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées</p> <p>Affiche en matière d'accessibilité aux personnes handicapées posée dans tous les sites du CSCE.</p> <p>Documents disponibles sur demande à la réception de chaque site et sur le site Web du CSCE. Trousse d'information remise au personnel d'accueil. Celle-ci comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide à l'intention du personnel d'accueil. • Affiche en matière d'accessibilité aux personnes handicapées. • Politique sur l'accessibilité des personnes handicapées. • Notre engagement à l'égard de l'accessibilité des personnes handicapées. • Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle. • Plan d'accessibilité pluriannuel. • Rapport d'étape annuel. <p>Mise en œuvre – fondée sur la demande.</p>	Janvier 2012

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

2^e PARTIE : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 12	Formats accessibles et aides à la communication	art. 12 (1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication : <ol style="list-style-type: none"> a. en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap; b. à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes. 	Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées Affiche en matière d'accessibilité aux personnes handicapées posée dans tous les sites du CSCE. Documents disponibles sur demande à la réception de chaque site et sur le site Web du CSCE. Trousse d'information remise au personnel d'accueil. Celle-ci comprend : <ul style="list-style-type: none"> • Guide à l'intention du personnel d'accueil. • Affiche en matière d'accessibilité aux personnes handicapées. • Politique sur l'accessibilité des personnes handicapées. • Notre engagement à l'égard de l'accessibilité des personnes handicapées. • Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle. • Plan d'accessibilité pluriannuel. • Rapport d'étape annuel. Mise en œuvre – fondée sur la demande.	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

2^e PARTIE : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 12 (suite)	Formats accessibles et aides à la communication (suite)	art. 12 (2) L'organisation assujettie consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées Mise en œuvre – fondée sur la demande.	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

2^e PARTIE : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 12 (suite)	Formats accessibles et aides à la communication (suite)	art. 12 (3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.	<p>Politique PS10 <i>Accessibilité pour les personnes handicapées</i> rédigée en juin 2010, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : PS10 Accessibilité pour les personnes handicapées</p> <p>Affiche en matière d'accessibilité aux personnes handicapées posée dans tous les sites du CSCE.</p> <p>Documents disponibles sur demande à la réception de chaque site et sur le site Web du CSCE. Trousse d'information remise au personnel d'accueil. Celle-ci comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Guide à l'intention du personnel d'accueil. • Affiche en matière d'accessibilité aux personnes handicapées. • Politique sur l'accessibilité des personnes handicapées. • Notre engagement à l'égard de l'accessibilité des personnes handicapées. • Formulaire de rétroaction sur le service à la clientèle. • Plan d'accessibilité pluriannuel. • Rapport d'étape annuel. 	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

2^e PARTIE : NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 13	Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	<p>art. 13 (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'organisation assujettie qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, dès que cela est matériellement possible.</p> <p>Le CSCE élaborera des politiques et des procédures portant sur les mesures que doivent prendre les employés pour aider les personnes handicapées relativement aux procédures en cas d'urgence et la sécurité publique.</p>	<p>Politique RH15.1 <i>Évacuation et mesures d'urgences</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : RH15 1 Évacuation et mesures d'urgences</p>	Janvier 2012
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 14	<p>I. Sites et contenus Web accessibles (1^{re} phase)</p> <p>II. Sites et contenus Web accessibles (2^e phase)</p>	<p>art. 14 (2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.</p> <p>art. 14 (2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.</p>	<p>Le site Web du CSCE a subi une refonte en 2016. Celui-ci est maintenant conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) du Consortium World Wide Web.</p> <p>Le site Web du CSCE a révisé l'accessibilité de son contenu Web en 2023 pour répondre aux exigences à mettre en place. Celui-ci est maintenant conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web.</p>	<p>Janvier 2014 : nouveaux sites Web Internet</p> <p>Janvier 2021 : autres sites Web Internet</p>

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 22	Recrutement : dispositions générales	art. 22 L'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.	Politique RH1.3 <i>Recrutement et sélection</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH1 3 Recrutement et sélection	Janvier 2016
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 23	Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	art. 23 (1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.	Politique RH1.3 <i>Recrutement et sélection</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH1 3 Recrutement et sélection	Janvier 2016
		art. 23 (2) L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.	Politique RH1.3 <i>Recrutement et sélection</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2019. Lien : RH1 3 Recrutement et sélection	

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 24	Recrutement : Avis aux candidats retenus	art. 24 L'employeur qui offre un emploi au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.	Politique RH1.3 <i>Recrutement et sélection</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH1 3 Recrutement et sélection	Janvier 2016
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 25	Renseignements sur les mesures de soutien	art. 25 (1) L'employeur informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.	Politique RH2.1 <i>Orientation</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH2.1 Orientation Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016
		art. 25 (2) L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.	Politique RH2.1 <i>Orientation</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH2.1 Orientation	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 25 (suite)	Renseignements sur les mesures de soutien (suite)	art. 25 (3) L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.	Politique RH2.1 <i>Orientation</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH2.1 Orientation Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	art. 26 (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens : a. l'information nécessaire pour faire son travail; b. l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.	Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 26 (suite)	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés (suite)	art. 26 (2) L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	art. 27 (1) L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.	Politique RH15.1 <i>Évacuation et mesures d'urgences</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH15 1 Évacuation et mesures d'urgences	Janvier 2012
		art. 27 (2) Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.	Politique RH15.1 <i>Évacuation et mesures d'urgences</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH15 1 Évacuation et mesures d'urgences	Janvier 2012

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 27 (suite)	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (suite)	art. 27 (3) L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.	Politique RH15.1 <i>Évacuation et mesures d'urgences</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH15 1 Évacuation et mesures d'urgences	Janvier 2012
		art. 27 (4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants : a. l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation; b. les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen; c. l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.	Politique RH15.1 <i>Évacuation et mesures d'urgences</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH15 1 Évacuation et mesures d'urgences	Janvier 2012
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	art. 28 (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.	Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 28 (suite)	Plans d'adaptation individualisés et documentés (suite)	art. 28 (2) Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants : <ol style="list-style-type: none"> 1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne. 2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle. 3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre. 4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation. 5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé. 6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan. 7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués. 8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap. 	Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 29	Processus de retour au travail	art. 29 (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation : a. élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail; b. documente le processus.	Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016
		art. 29 (2) Le processus de retour au travail : a. décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap; b. intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.	Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016
		art. 29 (3) Le processus de retour au travail visé au présent article ne remplace pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi ni ne l'emporte sur lui.	Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 30	Gestion du rendement	art. 30 (1) L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.	Politique RH11.1 <i>Évaluation du rendement et rencontre de supervision</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH11.1 Évaluation du rendement et rencontre de supervision	Janvier 2016
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 31	Perfectionnement et avancement professionnels	art. 31 (1) L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.	Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

3^e PARTIE : NORMES POUR L'EMPLOI

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 32	Réaffectation	art. 32 (1) L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés.	<p>Politique RH1.3 <i>Recrutement et sélection</i> rédigée en 2009, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : RH1 3 Recrutement et sélection</p> <p>Politique RH23 <i>Accessibilité normes pour l'emploi</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023.</p> <p>Lien : RH23 Accessibilité normes pour l'emploi</p>	Janvier 2016

CSCE - ANNEXE A : PLAN D'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

4^e PARTIE : NORMES POUR LE TRANSPORT

Norme de la LAPHO/ Section du règlement	Initiative/Action	Description	État d'avancement du CSCE	Échéancier de conformité à la LAPHO
RNAI Règlement de l'Ontario 191/11, art. 76	Organisation du secteur public	art. 76 (1) Les organisations désignées du secteur public visées aux dispositions 2, 3 et 4 de l'annexe 1 qui fournissent des services de transport sans que cela constitue leur activité principale fournissent sur demande des véhicules accessibles ou des services équivalents.	Politique PS12.10 <i>Transport des clients du CSCE</i> rédigée en 2015, révisée et approuvée par la direction générale en 2023. Lien : PS12.10 Transport des clients du CSCE.docx	Janvier 2016