

ACCESSIBILITÉ POLITIQUE

28 janvier 2020

Table des matières

1	PRÉAMBULE	3
2	INTENTION.....	3
3	APPLICATION	3
4	DÉFINITIONS.....	3
5	ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE.....	5
6	EXIGENCES POLITIQUES	5
6.1	Services généraux	5
6.1.1.	<i>Information et Communications</i>	5
6.1.2.	<i>Site Web accessible</i>	6
6.1.3.	<i>Appareils d'assistance et aides à la mobilité</i>	6
6.1.4.	<i>Personnes de soutien, animaux d'assistance et chiens-guides</i>	6
6.1.5.	<i>Réunions et centres d'information publique</i>	7
6.1.6.	<i>Processus de commentaires</i>	7
6.1.7.	<i>Avis d'interruption temporaire de service</i>	8
6.1.8.	<i>Formats différents</i>	9
6.2	Acquisition.....	9
6.3	Formation.....	9
6.4	Emplois	10
6.5	Fournisseurs de biens et services	10
6.6	Modifications des politiques et procédures existantes.....	11
7	FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS	11
	Vice-présidente directrice, Services généraux	11
	Conseiller juridique.....	11
8	RÉFÉRENCES	12
9	DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR.....	12
10	DATE D'ÉVALUATION.....	13
11	DATE D'AMENDEMENT.....	13

1 PRÉAMBULE

Le gouvernement de l'Ontario (le " **gouvernement** ") protège les droits des personnes handicapées et favorise leur pleine intégration sociale. L'objectif du gouvernement, tel qu'il est soutenu et affirmé par la loi dans le *Code des droits de l'homme*, la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* ("**LPHO**") et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ("**LAPHO**"), est de rendre l'Ontario pleinement accessible à tous les individus d'ici 2025. À l'approche de cette date, les biens, les services et les installations deviendront plus accessibles et répondront mieux aux besoins des personnes handicapées.

Conformément à la **LAPHO**, cinq normes d'accessibilité ont été élaborées et légiférées par le biais du règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées. Les normes portent sur le service à la clientèle, l'information et les communications, l'emploi, le transport et la conception des espaces publics (environnement bâti).

La présente politique d'accessibilité (la " **Politique** ") respecte et soutient les exigences légales de la LAPHO et des règlements susmentionnés.

2 INTENTION

L'objectif de cette politique est d'établir et de maintenir un cadre organisationnel pour faire progresser l'accessibilité des Ontariens handicapés en matière de service à la clientèle, d'information et de communications, d'emploi, de transport et de la conception des espaces publics (environnement bâti), comme le prévoit la **LAPHO**.

3 APPLICATION

La présente **politique** s'applique à tous les employés de la Société immobilière de l'Ontario ("**Infrastructure Ontario**" ou "**IO**"). Le champ d'application de la politique est limité aux bureaux centraux et régionaux d'IO.

4 DÉFINITIONS

"Appareil d'assistance" signifie l'équipement spécialisé utilisé ou fourni aux personnes handicapées, y compris, mais sans s'y limiter, les machines ATS, les dispositifs de conversion de texte en texte, les aides à la mobilité telles que les fauteuils roulants, les réservoirs d'oxygène portables pour déambulateurs, les ouvre-portes automatiques, les ascenseurs, les dispositifs de levage et les chaises d'évacuation d'urgence.

"Incapacité" signifie

- (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et,

- sans limiter la portée de ce qui précède, comprend le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien guide ou d'un autre animal ou d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif,
- (b) un état de déficience mentale ou un trouble du développement,
 - (c) un trouble de l'apprentissage, ou un dysfonctionnement d'un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou du langage parlé,
 - (d) un trouble mental, ou
 - (e) une blessure ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues au titre du régime d'assurance établi en vertu de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

"Employé" désigne une personne qui effectue un travail à temps plein ou à temps partiel directement pour IO contre une rémunération monétaire. Par souci de clarté, les contractants indépendants ne sont pas des "employés" aux fins de la politique.

" LAIPVP " signifie la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* L.R.O. 1990, chap. F.31.

"Chien-guide" désigne un chien entraîné conformément à la *Loi sur les droits des aveugles* pour servir de guide à une personne aveugle.

"Aide à la mobilité", désigne un appareil d'assistance qui améliore la capacité d'une personne à se déplacer et qui comprend des objets tels que des fauteuils roulants, des scooters électriques, des béquilles, des déambulateurs et des cannes.

"Animal d'assistance" désigne un animal utilisé par une personne handicapée si :

- (a) l'animal peut être facilement identifié comme étant un animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal, ou
- (b) la personne fournit des documents conformes à la LAPHO confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

"Prestataire de services" désigne une organisation qui fournit des biens et/ou des services au nom d'IO agissant en sa qualité d'entreprise.

"Personne de soutien" désigne une personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à se soigner ou pour faciliter l'accès aux biens ou services fournis par IO ou un prestataire de services.

"Machine ATS" s'entend d'un appareil télématique d'assistance qui permet aux utilisateurs d'envoyer et de recevoir des messages dactylographiés par l'intermédiaire de lignes téléphoniques.

5 ÉNONCÉ DE LA POLITIQUE

Infrastructure Ontario est déterminé à améliorer l'accessibilité en ce qui concerne les biens, les services, les installations, les aménagements, l'emploi, les édifices, les structures et les locaux, pour les Ontariennes et Ontariens, y compris les personnes handicapées, en temps opportun, compte tenu des principes des droits de la personne de dignité, d'intégration, d'égalité des chances, de participation et d'autonomie.

IO mènera le changement en :

- travaillant en collaboration pour identifier et mettre en œuvre des solutions qui respectent la dignité et l'indépendance de tous les individus,
- adoptant des mesures progressives et novatrices pour soutenir la législation de l'Ontario en matière d'accessibilité,
- traitant l'accessibilité comme un élément de conception des fondations dans les nouvelles constructions et les grandes rénovations,
- améliorant le niveau d'accessibilité des bâtiments existants,
- équilibrant l'accessibilité, la sécurité, les initiatives d'écologisation et la conservation du patrimoine,
- améliorant en permanence le processus de planification de l'accessibilité d'IO en consultation avec les personnes handicapées,
- préparant des mises à jour annuelles sur ce qui a été fait pour réaliser nos plans d'accessibilité et faire régulièrement rapport sur le respect de la **LAPHO**.

6 EXIGENCES POLITIQUES

6.1 Services généraux

6.1.1. Information et Communications

Les employés d'IO communiqueront avec tous les clients de manière courtoise en tenant compte des mesures d'adaptation qui pourraient être nécessaires. Cela signifie que les employés communiqueront de manière à permettre à tous les clients de communiquer efficacement aux fins de la demande, de la réception et de l'utilisation des biens et services d'IO.

IO fournira un service téléphonique entièrement accessible à tous les clients. Les employés d'IO doivent communiquer avec les clients au téléphone en parlant directement, clairement et en utilisant un langage clair et simple.

IO proposera de communiquer avec les clients en utilisant d'autres méthodes, comme en personne, par courrier électronique ou par ATS si la communication téléphonique n'est pas possible ou si une autre méthode de communication est préférée.

6.1.2. Site Web accessible

IO rendra ses sites Internet et Intranet et son contenu web conformes aux directives du World Wide Web Consortium sur l'accessibilité du contenu web ("**WCAG**") 2.0, niveau AA.

IO veillera à ce que tous les sites Internet et leur contenu soient conformes aux WCAG 2.0, niveau AA, si possible, au plus tard le 1er janvier 2021.

6.1.3. Appareils d'assistance et aides à la mobilité

Les employés d'IO serviront les personnes qui utilisent des appareils d'assistance ou des aides à la mobilité, pour obtenir, utiliser ou bénéficier des biens et services d'IO. IO veillera à ce que les employés et les fournisseurs de services soient formés et familiarisés avec les divers appareils d'assistance et aides à la mobilité qui peuvent être utilisés par les clients lorsqu'ils accèdent aux biens ou aux services d'IO.

IO formera les employés à l'utilisation des appareils d'assistance disponibles dans ses locaux pour les clients, tels que :

- Machine ATS,
- dispositifs de texte à texte,
- systèmes d'aide à l'audition,
- tout autre appareil d'assistance disponible dans les locaux.

Les employés d'IO ne doivent pas toucher ou interférer avec l'aide à la mobilité d'une personne, sauf en réponse à une demande d'assistance de la personne utilisant l'aide à la mobilité.

6.1.4. Personnes de soutien, animaux d'assistance et chiens-guides

Les employés d'IO fourniront un service à la clientèle accessible aux personnes qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne accompagnée d'une personne de soutien peut entrer librement dans les bureaux d'IO avec sa personne de soutien. À aucun moment une personne accompagnée d'une personne de soutien ne sera empêchée d'avoir accès à cette personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans des locaux contrôlés par IO.

IO accueillera les personnes qui sont accompagnées d'un animal d'assistance/chien-guide. Toute personne accompagnée d'un animal d'assistance/chien-guide peut entrer librement dans les bureaux d'IO avec son animal. À aucun moment une personne accompagnée d'un animal d'assistance/chien-guide ne sera empêchée d'avoir accès à cet animal d'assistance/chien guide lorsqu'elle se trouve dans les locaux d'IO.

Les employés d'IO seront correctement formés sur la manière d'interagir avec les personnes qui sont accompagnées d'un animal d'assistance/chien-guide.

6.1.5. Réunions et centres d'information publique

Lors de la planification d'une réunion ou d'un événement, les unités opérationnelles d'IO doivent prendre en compte l'accessibilité à l'espace de réunion et l'accès au contenu et au déroulement de la réunion. Les points suivants seront pris en considération :

- l'emplacement du lieu (par exemple, service par transport accessible),
- l'accès à l'extérieur (par exemple, signalisation, stationnement, voies de circulation),
- l'accès intérieur (par exemple, les entrées et les halls, les ascenseurs, les toilettes, les couloirs, la salle de réunion),
- les besoins en matière de rafraîchissement et d'alimentation.

OI répond à toutes les demandes d'hébergement en temps utile. En raison des contraintes logistiques liées à la production de documents en format alternatif et au maintien des interprètes en American Sign Language ("ASL"), IO se réserve le droit de fixer des délais de demande pour garantir la fourniture de documents/services alternatifs.

Lors de la promotion de la réunion (par exemple, invitation personnelle, avis public, publicité dans la documentation relative aux marchés publics), IO inclura des informations sur les caractéristiques d'accessibilité de la réunion et proposera d'organiser des caractéristiques d'accessibilité supplémentaires sur demande (par exemple, interprétation ASL, disponibilité de documents de réunion dans un autre format). Des informations sur la manière de présenter une telle demande seront également incluses.

Tous les documents relatifs à la réunion (y compris les invitations, les comptes rendus de réunion, les présentations) seront fournis dans un autre format sur demande.

6.1.6. Processus de commentaires

IO est déterminé à répondre aux attentes des clients en matière de prestation de services, et les commentaires sur les services d'IO, y compris le niveau d'accessibilité atteint lors de la prestation de services, sont les bienvenus et appréciés.

Les commentaires concernant la manière dont IO fournit des biens et des services à ses clients doivent être accessibles et peuvent être faits en personne, par écrit, par courrier électronique ou par téléphone, y compris par ATS.

Tous les commentaires seront adressés aux Ressources humaines d'IO et aux départements des services et installations des entreprises pour réponse et action, si nécessaire. Si une méthode ne convient pas, les clients peuvent demander une autre méthode de communication.

Les commentaires peuvent être fournis :

- par la poste à l'adresse suivante : 1 Dundas Street West, 20th Floor, Toronto, ON M5G 2L5
- par téléphone, au (416) 327-3937
- en personne au 1 Dundas Street West, 20th Floor, Toronto, ON M5G 2L5
- par courriel à: hrcentral@infrastructureontario.ca

Le droit à la vie privée des clients d'IO sera toujours respecté et tous les commentaires seront examinés afin de déterminer les mesures qui pourraient être prises pour améliorer les services d'IO. Toutefois, IO ne peut garantir que la confidentialité de toute information dont il a la garde ou le contrôle sera préservée si une demande d'accès à cette information est faite en vertu de la LAIPVP. Dans la mesure permise par la LAIPVP, IO informera les clients de toute demande qui lui est soumise IO en vertu de la LAIPVP qui pourrait révéler des informations fournies à titre confidentiel par le client à IO, afin que le client ait la possibilité de faire des observations à IO concernant la divulgation proposée.

Dans la mesure du possible, les plaintes et les demandes de retour d'information seront traitées immédiatement. Toutefois, certaines plaintes peuvent nécessiter plus d'efforts pour être traitées et requérir un examen plus approfondi pour déterminer la ligne de conduite la plus appropriée.

6.1.7. Avis d'interruption temporaire de service

Infrastructure Ontario doit aviser ses clients en cas de perturbation planifiée ou inattendue des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. L'avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des services de remplacement, s'ils existent.

L'avis sera placé à des endroits bien visibles dans les locaux concernés, sur le site web d'IO, sur les messages téléphoniques sortants et les messages des machines ATS et par tout autre méthode jugée raisonnable dans les circonstances.

Cet avis sera fourni, dans la mesure du possible, dans des formats accessibles.

6.1.8. *Formats différents*

Afin de servir les clients d'IO, il peut être nécessaire de fournir des informations dans un autre format (c'est-à-dire par d'autres moyens de publication de l'information que l'impression traditionnelle). Les exemples de formats alternatifs comprennent, sans s'y limiter, la copie papier, les gros caractères, le braille, l'audio, le texte électronique, le sous-titrage, le service de vidéo descriptive et les interprètes en langue des signes. Lorsque cela est possible, IO fournit les informations dans un autre format, sur demande. Ces informations peuvent inclure, mais ne sont pas limitées à :

- des rapports
- des factures
- des documents de politique et de procédure
- des publications et des guides

S'il n'est pas possible de convertir les informations demandées dans un autre format, IO fera des efforts raisonnables pour répondre aux besoins du demandeur d'une manière qui rendrait ces informations accessibles (par exemple, discuter du contenu d'un plan en personne).

6.2 Acquisition

IO tiendra compte des critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations. Si cela n'est pas réalisable ni pratique, IO fournira une explication sur demande.

6.3 Formation

IO veille à ce que la formation soit dispensée à (1) tous les employés et volontaires, (2) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques d'IO, et (3) toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom d'IO. Les nouveaux employés suivront une formation dans le cadre de leur orientation dès que possible.

IO exigera de ses fournisseurs de services qu'ils entreprennent une formation accessible aux clients et pourra faciliter cette formation, si possible, en fournissant les outils nécessaires (par exemple, des informations sur les exigences de formation, des liens vers des cours d'apprentissage en ligne, des possibilités de participer à des sessions en personne, etc.).

La formation obligatoire à l'accessibilité comprend :

- un aperçu de la LAPHO et des exigences du Règlement 191/11 sur les normes intégrées d'accessibilité et du Code des droits de l'homme en ce qui concerne les personnes handicapées,
- des informations sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes souffrant de différents types de handicap,
- des informations sur la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'animaux d'assistance, de chiens-guides ou de personnes de soutien,
- des informations sur la manière d'utiliser les équipements ou dispositifs disponibles dans tout local, ou autrement, qui peuvent aider à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées,
- des informations sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder aux biens et services d'IO,
- la présente politique et les pratiques et procédures d'IO relatives à la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées.

Les employés doivent également être informés et/ou formés si nécessaire si des changements sont apportés à la présente politique et à ses procédures et processus connexes.

6.4 Emplois

IO informera les employés, les recrues potentielles et le public que des aménagements peuvent être apportés lors du recrutement et de l'embauche.

IO informera les employés que des aides sont disponibles pour les personnes handicapées. IO mettra en place un processus d'élaboration de plans de logement individuels pour les employés.

Si nécessaire, IO fournira des informations d'urgence personnalisées pour aider un employé handicapé en cas d'urgence.

Les processus de gestion des performances, de développement de carrière et de redéploiement d'IO prendront en compte les besoins d'accessibilité de tous les employés.

6.5 Fournisseurs de biens et services

IO doit s'assurer que tous les accords nouveaux et renouvelés avec les fournisseurs de services d'IO, signés le ou après le 31 mars 2014, contiennent une obligation pour les

fournisseurs de services de se conformer à la LAPHO, à ses règlements et aux politiques d'accessibilité respectives applicables à IO.

Des copies de cette politique seront distribuées aux fournisseurs de services d'IO.

IO doit s'assurer que les fournisseurs de services fournissent une attestation annuelle de la formation à l'accessibilité suivie conformément à la section 6.3 de la présente politique.

6.6 Modifications des politiques et procédures existantes

IO modifiera ou supprimera les politiques, procédures et processus existants qui ne sont pas conformes à la LAPHO.

7 FONCTIONS ET RESPONSABILITÉS

Président-directeur général

- veille au respect de la législation et des règlements, ainsi que de tous les ordres émis par les inspecteurs ou les directeurs nommés en vertu de la LAPHO
- supervise la mise en place de structures organisationnelles, de systèmes, de procédures, de processus et de contrôles appropriés, y compris la formation régulière du personnel, pour assurer le respect de la présente politique
- signalement des cas de non-conformité à la présente politique

Comité des opérations

- veille à ce que des ressources suffisantes soient disponibles pour se conformer à la présente **politique** et pour satisfaire aux exigences réglementaires

Vice-présidente directrice, Services généraux

- examine et approuve la politique conjointement avec le conseiller juridique
- examine et approuve les modifications de fond de la politique conjointement avec le conseiller juridique
- établit des structures organisationnelles, des systèmes, des pratiques, des processus et des contrôles appropriés pour assurer la conformité avec la politique
- veille à ce que des mesures appropriées soient prises en ce qui concerne les cas de non-respect de la politique signalés

Conseiller juridique

- examine et approuve la politique conjointement la vice-présidente directrice, Services généraux
- examine et approuve les amendements à la politique conjointement la vice-présidente directrice, Services généraux

Service des ressources humaines

- approuve et certifie les rapports de conformité à l'accessibilité des entreprises qui doivent être soumis à la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, ou à tout autre organisme de réglementation nommé par le gouvernement
- prépare des lignes directrices, des procédures et des fiches d'information pour la mise en œuvre de la présente politique
- élabore des plans d'accessibilité pluriannuels, supervise leur mise en œuvre et fournit des mises à jour régulières sur les progrès
- surveille et suit la conformité à la présente politique
- déclare tout cas de non-conformité au Chef de la direction
- met à jour et recommande des modifications à la présente politique comme l'exige la loi

Responsables des unités opérationnelles

- examinent et, le cas échéant, révisent les politiques, procédures, processus et meilleures pratiques des unités opérationnelles afin de garantir l'alignement et la conformité avec la présente politique
- veillent à ce que leurs fournisseurs de services se conforment aux exigences de la LAPHO applicables à IO
- s'assurent que leurs fournisseurs de services suivent une formation sur l'accessibilité
- veillent à ce que leurs employés suivent une formation obligatoire sur l'accessibilité

Employés

- lisent, comprennent et respectent la présente politique
- suivre la formation requise en matière d'accessibilité

8 RÉFÉRENCES

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
- Règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle 429/07
- *Loi sur les droits des aveugles*
- *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées 191/11
- *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*
- *Code des droits de la personne, L.R.O. 1990*
- *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, 1997*

9 DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

- 1 janvier 2020

10 DATE D'ÉVALUATION

- Au moins tous les deux (2) ans après la date d'entrée en vigueur ou à mesure que des normes ou exigences nouvelles ou révisées en matière d'accessibilité apparaissent

11 DATE D'AMENDEMENT

- 21 mars 2014
- 1er avril 2015
- 24 décembre 2019
- 28 janvier 2020