



Plan d'accessibilité pluriannuel
de la Société de l'aide à l'enfance
d'Ottawa

INTRODUCTION ET ENGAGEMENT

La Société s'engage à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées de manière à respecter leur dignité, leur indépendance, leur intégration et à permettre l'égalité des chances.

La Société reconnaît la diversité des besoins de l'ensemble de son personnel et de ses usagers, et y répondra en s'efforçant d'offrir des services et des installations qui sont accessibles à tous. Elle s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et ce, par la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité ainsi que par le respect des exigences en matière d'accessibilité conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO (LAPHO)

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. Cette loi a pour but d'éliminer les obstacles et de faire de l'Ontario un endroit accueillant et accessible pour les personnes handicapées.

Pour aider les organisations publiques, privées et non lucratives à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité, la *LAPHO* établit des normes précises d'accessibilité dans cinq grands domaines de la vie quotidienne :

1. le service à la clientèle;
2. l'information et les communications;
3. l'emploi;
4. les transports;
5. le milieu bâti.

La Société a instauré sa norme d'accessibilité en matière de service à la clientèle en 2011. Cette mesure s'est traduite par un programme exhaustif de formation qu'ont suivi tous les employés afin de s'assurer que la Société fournit un service à la clientèle accessible à l'ensemble de sa communauté. Cet engagement a été renforcé par l'adoption de sa politique sur l'accès et les accommodements / éliminer les obstacles à l'égalité des chances dans la prestation des services (*Access and Accommodation / Addressing Barriers to Equal Opportunity in Service Delivery Policy g-1-1-40*).

Les normes sur l'information, les communications et l'emploi ont été adoptées en 2011 dans le cadre du règlement 191/11 de l'Ontario, soit les Normes d'accessibilité intégrées (NAI), et les exigences ont été graduellement mises en œuvre jusqu'en 2021.

La norme sur le milieu bâti, qui régit les installations tout autant que les espaces extérieurs, est entrée en vigueur en janvier 2013, et s'est appliquée dès 2015 aux immeubles neufs et à l'entretien des éléments d'espaces publics nouveaux ou réaménagés.

Ces mesures législatives ont également comme conséquence importante d'exiger que la Société prépare un plan d'accessibilité pluriannuel pour lui permettre de remplir ses objectifs d'accessibilité, c'est-à-dire ceux qu'impose la *LAPHO* et ceux qui dépassent la portée de cette dernière. Aussi, le présent plan d'accessibilité pluriannuel se fonde sur les réalisations récentes de la Société et trace la voie à suivre pour que nous arrivions à repérer et à éliminer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées.

L'OBJECTIF DU PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

L'objectif du présent plan d'accessibilité pluriannuel consiste à aider la Société à repérer et à éliminer les obstacles, tout en favorisant la planification plus vaste de la conformité à la *LAPHO* et des initiatives d'accessibilité.

Le plan d'accessibilité pluriannuel sera affiché sur le site Web de la Société.

LES RÉALISATIONS PASSÉES DE LA SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'OTTAWA

NORMES D'ACCESSIBILITÉ EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

La Société a mis en œuvre les mesures suivantes :

- S'assurer que toutes les personnes qui, au nom de la Société, font affaire avec le public ou avec des tiers, et que toutes celles qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédés en matière de service à la clientèle, ainsi que toutes celles qui travaillent à fournir des services à nos clients, soient formées pour communiquer avec tous nos clients, y compris les personnes handicapées, et pour leur fournir le meilleur service possible.
- Veiller à ce que le personnel apprenne et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels dont peuvent se servir les personnes handicapées qui accèdent aux services de la Société.
- Fournir un service téléphonique aux clients, en leur offrant de communiquer à l'aide d'un appareil de télécommunication pour Sourds (ATS) si le téléphone ne convient pas à leurs besoins.
- S'assurer de pouvoir accueillir les clients accompagnés d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance dans les espaces de la Société qui sont ouverts au public et aux tiers.
- S'assurer de pouvoir accueillir les personnes de soutien qui se présentent avec des personnes handicapées.
- Fournir un avis aux clients dans le cas d'une interruption de service ou de l'inaccessibilité aux installations dont se servent les personnes handicapées, qu'elles soient planifiées ou imprévues, en affichant de tels avis à toutes les entrées publiques des locaux de la Société.

- On a ajouté un onglet intitulé « Accès et accommodements » à la section « À propos » du site Web www.casott.on.ca/fr pour faire connaître la politique de service à la clientèle accessible de la Société, y compris les procédés et directives connexes.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE COMMUNICATIONS

La Société a mis en œuvre les mesures suivantes :

- Continuer d'accueillir la rétroaction des personnes handicapées par diverses voies de communication.
- Veiller à ce que le personnel apprenne et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels dont peuvent se servir les personnes handicapées qui accèdent aux services de la Société.
- Fournir un service téléphonique aux clients, en leur offrant de communiquer à l'aide d'un appareil de télécommunication pour Sourds (ATS) si le téléphone ne convient pas à leurs besoins.
- Rendre toute l'information offerte au public disponible en formats accessibles et sur des soutiens de communication, sur demande, pour les personnes handicapées.
- Informer le public de la présence de formats accessibles et de soutiens de communication par Internet et par affiches placées dans des endroits accessibles au public, telles les aires d'accueil.
- La Société a incorporé les règles d'accessibilité WCAG 2.0 AA à l'élaboration de son contenu Web.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI

La Société a mis en œuvre les mesures suivantes :

- Tous les affichages d'emploi à l'interne et à l'externe indiquent que des accommodements sont offerts aux candidats handicapés.
- On rappelle à tous les candidats que des accommodements sont offerts pour leur entrevue lors de la présélection et dans le courriel confirmant leur entrevue.
- Toutes les nouvelles personnes embauchées sont avisées que des accommodements sont offerts dès leur première journée de travail lors du processus de documentation auprès du service des ressources humaines.
- Toutes les politiques et les procédures de la Société sont affichées sur son site intranet et peuvent être consultées par l'ensemble des employés.
- L'orientation des nouveaux employés aborde les politiques, y compris celle sur les accommodements et le retour au travail, ainsi que la formation sur le service à la clientèle conforme à la *LAPHO*, les lois sur l'accessibilité et le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes handicapées.

- À la Société, les employés et le service des ressources humaines mettent au point des plans d'intervention d'urgence pour les employés sur une base individuelle, et tous les renseignements demeurent confidentiels.
- La Société dispose d'une politique et d'un processus d'accommodements et de retour au travail pour les employés qui se sont absentés en raison d'une invalidité.
- Des plans de travail modifiés sont élaborés sur une base individuelle en fonction des besoins.
- Le service des ressources humaines a examiné et revu les politiques et les procédures de gestion du rendement pour s'assurer qu'elles respectent les personnes handicapées.
- Le service des ressources humaines a examiné et revu les politiques et les procédures de formation et de perfectionnement du personnel pour s'assurer qu'elles répondent aux besoins des personnes handicapées.
- On a créé un comité sur l'accessibilité.
- On a mis sur pied un comité d'examen des politiques et des procédures.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ EN MATIÈRE DE FORMATION

La Société a mis en œuvre les mesures suivantes :

- la Société donne de la formation sur les lois sur l'accessibilité et le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes handicapées à ses employés, ses bénévoles, à tous ceux qui prennent part à l'élaboration de ses politiques et à ceux qui fournissent des biens ou des services ou en facilitent l'obtention en son nom.
- La Société fournit de la formation de la façon la mieux adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et des membres de son personnel.
- La Société tient des dossiers sur la formation qu'elle dispense, y compris les dates où elle est fournie et le nombre de personnes qui la reçoivent.

ESPACES PUBLICS/ÉDIFICE À BUREAUX

La Société a mis en œuvre les mesures suivantes :

- L'ajout de toilettes plus grandes au premier étage.
- L'installation de boutons d'accessibilité dans les toilettes de tous les étages pour que toutes les entrées soient accessibles.
- L'examen de tous les espaces de travail du personnel, de façon à s'assurer que tous les aménagements des cuisines, des bureaux et toutes les photocopieuses comprennent suffisamment d'espace pour assurer leur accessibilité.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ DE PORTÉE GÉNÉRALE

La Société a mis en œuvre les mesures suivantes :

- L'élaboration et la mise en place d'une politique de règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la *LAPHO*.
- Une déclaration énonçant l'engagement de l'organisation à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun dans ses politiques.
- La création et l'application du plan pluriannuel d'accessibilité qui décrit la stratégie qu'a adoptée l'organisation pour prévenir et éliminer les obstacles et respecter les exigences selon le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI).
- L'affichage du plan d'accessibilité sur le site Web et la remise du plan en format accessible, sur demande.
- L'examen et l'actualisation du plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

LE PLAN PLURIANNUEL DE LA SOCIÉTÉ DE L'AIDE À L'ENFANCE D'OTTAWA

Plan d'action/État	Date d'achèvement
Généralités	
S'assurer que le comité sur l'accessibilité se réunit régulièrement et se dote de buts précis.	2024 - 2028
Le comité d'examen des politiques et des procédures examine les politiques et procédures de façon continue pour s'assurer qu'elles sont inclusives. Il faut veiller à ce que le comité comprenne des personnes qui se sont identifiées comme étant handicapées.	2024 - 2028
Le comité sur l'accessibilité fera un compte rendu de son travail au comité sur l'équité et recueillera une rétroaction sur une base annuelle.	2024 -2028
Espaces publics/Édifice à bureaux	
On fournira de l'équipement ergonomique, y compris des postes de travail assis-debout, des outils et des tables ergonomiques au moment d'aménager des espaces de travail dans toutes les aires de travail.	Janvier 2024
On invitera un membre du comité sur l'accessibilité à participer à l'inspection de l'édifice tous les trimestres.	Janvier 2024
Le réaménagement du quatrième étage sera examiné par le comité sur l'accessibilité.	Décembre 2024
Information et communications	
Toutes les applications pour ordinateurs doivent offrir des formats accessibles.	Janvier 2024

Toutes les salles de réunion doivent être technologiquement modernisées pour s'assurer qu'elles sont accessibles.	Janvier 2024
Créer une nouvelle procédure pour que les formulaires de la SAEO soient plus facilement accessibles selon les recommandations de la <i>LAPHO</i> .	Décembre 2024
Veiller à ce que tout le matériel de communication du service Personnes et Culture soit accessible, y compris les affichages de postes, les formulaires de demande et les documents à usage interne.	Décembre 2024
Repérer et suivre tous les formulaires de l'organisation qui nécessitent une validation. Créer un système de gestion des documents.	Septembre 2025
Créer une page sur notre site intranet consacrée à l'accessibilité. Cette page renfermera des documents et des renseignements plus détaillés sur les outils offerts par la SAEO.	Décembre 2025
Mettre en œuvre les normes d'accessibilité dans les formulaires de la SAEO.	Décembre 2027
Mener un examen de l'assurance de la qualité pour s'assurer que tous les formulaires de la SAEO répondent aux normes d'accessibilité conformément à la procédure.	Décembre 2028
Poursuivre la communication et les apprentissages liés à la santé mentale pour accroître la sensibilisation et éliminer les préjugés au sein de l'organisation.	2024-2028
Implanter le vocabulaire et les pratiques en matière d'équité et d'accessibilité au sein de notre organisation.	Décembre 2028
Formation et perfectionnement	
Fournir une formation sur l'accessibilité propre à l'ensemble du personnel du service Personnes et Culture pour hausser sa compréhension des enjeux et de la conformité en matière d'accessibilité ainsi que des pratiques d'embauche inclusives.	Décembre 2024
Mesures de soutiens en santé mentale – élargir la portée des initiatives et des mesures de soutien en santé mentale destinées aux employés, et fournir notamment une formation de rattrapage <i>Working Mind</i> à tous les superviseurs.	Décembre 2025
Élaborer et fournir de la formation sur les exigences d'accessibilité liées aux formulaires.	Décembre 2025
Former tous les mentors du programme de mentorat sur la création d'une culture de travail inclusive qui englobe la sensibilisation aux handicaps et l'inclusion.	Décembre 2025
Formation sur le leadership inclusif – offrir aux gestionnaires une formation sur la création d'une culture de travail inclusive qui englobe la sensibilité aux handicaps et l'inclusion.	Décembre 2026
Emploi	
Mettre en place des processus d'entrevue et de recrutement accessibles, y compris des plateformes de demandes d'emploi accessibles et des offres actives telles que des plages horaires ainsi que le choix de présence réelle ou virtuelle.	Décembre 2024
Créer un comité d'embauche équitable formé précisément pour qu'on évite les préjugés lors du processus d'entrevue et que les gestionnaires à l'embauche soient sensibilisés aux	Décembre 2024

accommodements et à l'étiquette à adopter à l'égard des personnes handicapées lors du processus d'entrevue.	
Élargir la portée des programmes de mentorat pour qu'ils incluent les employés qui déclarent avoir un handicap.	Décembre 2024
S'assurer que les outils de mentorat sont accessibles et que les séances se déroulent dans un environnement sécuritaire.	Décembre 2025
Collaborer avec les organismes communautaires pour chercher activement et embaucher des personnes handicapées.	Décembre 2025
Solliciter et étudier la rétroaction des employés pour repérer les préjugés et les obstacles aux accommodements en milieu de travail.	Décembre 2026