SERVICE ONTARIEN DE LA
Surdicécité

Plan d'accessibilité pluriannuel élaboré conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Le Service ontarien de la surdicécité s'engage à offrir un accès et une participation équitables aux personnes handicapées. L'organisme s'engage aussi à traiter toutes les personnes de manière à protéger leur dignité et leur autonomie. Pour ce faire, nous allons éviter et éliminer les obstacles à l'accessibilité en respectant les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), les autres lois ontariennes sur le sujet, ainsi que les obligations du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant la non-discrimination.

Le Service ontarien de la surdicécité vise l'excellence dans son offre de services aux personnes handicapées.

Les politiques de notre organisation respectent les principes d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Formation

Le Service ontarien de la surdicécité s'engage à former le personnel et les bénévoles sur les normes de l'Ontario relatives à l'accessibilité et sur les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.

Nous formerons aussi :

a) toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation;
b) toutes les autres personnes qui offrent des biens, des services ou des infrastructures au nom de l'organisation.

La formation sur l'accessibilité dispensée au personnel et aux bénévoles est en lien avec leurs rôles particuliers. Elle comprend par exemple :

- les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences de la norme pour les services à la clientèle;
- nos politiques relatives aux normes pour les services à la clientèle;
- les moyens pour interagir et communiquer avec des personnes atteintes de différents types de handicaps;
- les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- l'utilisation de l'équipement ou des appareils disponibles sur place (ou autrement) et qui pourraient, d'une manière ou d'une autre, aider à offrir des biens, des services ou des infrastructures, notamment pour que les personnes qui vivent avec la surdicécité et celles qui sont sourdes, malentendantes ou non verbales et qui ont une déficience développementale puissent surmonter les obstacles sur leur route.

17665 Leslie Street, Unit 15
Newmarket, Ontario L3Y 3E3

t 905-853-2862
f 905-853-3407

www.deafblindontario.com

Nous offrons de la formation au personnel dès que possible après l'embauche, de même que lorsque des changements sont apportés aux politiques et lorsqu'il nous faut répondre à des besoins particuliers des personnes que nous soutenons. Nous conservons des registres des formations, où sont consignés notamment les dates et le nombre de personnes présentes.

Dispositifs d'assistance

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance lorsqu'elles accèdent à nos services.

Dans les cas où le dispositif d'assistance pose un risque important et inévitable pour la santé ou la sécurité, ou ne serait pas autorisé pour toute autre raison, d'autres mesures seront appliquées pour permettre aux personnes handicapées d'accéder à nos services. Nous utilisons une approche axée sur la personne pour que chaque personne soutenue puisse donner son avis sur les changements apportés.

Nous veillons à ce que notre personnel maîtrise bien l'utilisation des divers dispositifs d'assistance fournis sur place par notre organisation ou utilisés par les clients handicapés pour accéder à nos services.

Communication

Les modes de communication choisis tiennent compte du handicap. Ils comprennent, sans s'y limiter, la langue des signes américaine (ASL), des symboles tangibles (à l'aide d'objets et d'images, par exemple), l'interprétation gestuelle de l'anglais (appelée « Signing Exact English » ou SEE), le dactylangage, et l'alphabet tracé sur la main.

Nous nous engageons à travailler avec la personne handicapée pour déterminer les méthodes de communication qui lui conviennent.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leur animal d'assistance.

L'animal d'assistance se reconnaît à certains indicateurs visuels, par exemple au fait qu'il porte un harnais ou une veste, ou qu'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

Processus de rétroaction

Le Service ontarien de la surdicécité est ouvert aux commentaires sur l'accessibilité de ses services à la clientèle. Cette rétroaction nous aide à comprendre les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Vous pouvez envoyer vos commentaires par la poste, ou par courriel, à Leslie Giesbrecht (l.giesbrecht@deafblindontario.com).

Le Service ontarien de la surdicécité veille à ce que le processus de rétroaction soit à la portée de tous, que ce soit en offrant des formats accessibles et des outils de communication ou en prenant, sur demande, des dispositions à cet égard.

Avis de disponibilité des documents

Le Service ontarien de la surdicécité avise le public que des documents relatifs à l'accessibilité du service à la clientèle sont disponibles sur demande dans un format accessible, par l'intermédiaire d'aides à la communication ou par courriel (en écrivant à l.giesbrecht@deafblindontario.com pour en faire la demande). La personne qui fait la demande sera consultée pour vérifier le format ou l'aide à la communication qui conviendra le mieux. L'accès au format adapté sera fourni rapidement et gratuitement.

Information et communications

Nous disposons d'un processus encadrant la réception des commentaires et le mode de réponse; ce processus est accessible sur demande aux personnes handicapées.

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Sur demande, nous fournirons des renseignements sur notre organisation et ses services (notamment sur la sécurité du public), dans des formats accessibles ou par l'intermédiaire d'aides à la communication :

a) d'une manière rapide, en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap;
b) à un coût qui n'excède pas celui que doivent payer les autres.

La personne qui fait la demande sera consultée pour vérifier le format ou l'aide à la communication qui conviendra le mieux. Si l'organisation détermine que l'information ou le mode de communication sont impossibles à convertir, l'organisation fournira :

a) une explication de la raison pour laquelle il est impossible de convertir l'information ou le mode de communication;
b) un résumé de l'information ou du mode de communication impossible à convertir.

Notre site Web et son contenu sont conformes aux normes Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0, niveau AA, reconnues internationalement, en plus de respecter les lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

Emploi

Nous avisons le personnel, les personnes posant leur candidature sur un poste et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises pendant le recrutement et l'embauche. Lorsqu'un candidat ou une candidate prend part à un processus d'évaluation ou de sélection individuelle, il est possible, sur demande, d'appliquer des mesures d'adaptation. Nous consultons les personnes concernées et leur fournissons le nécessaire, ou nous les dispositions requises pour répondre à leurs besoins.

Au moment de faire une offre d'emploi, nous informons les personnes retenues des politiques relatives aux mesures d'accommodement pour le personnel handicapé.

Nous avisons le personnel handicapé que des mesures de soutien existent et qu'elles peuvent être appliquées dès qu'il est réalisable de le faire après l'embauche. Nous fournissons de l'information mise à jour lorsqu'un changement est apporté aux politiques sur les mesures d'accommodement en milieu de travail afin de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap.

Le choix des mesures d'accommodement pertinentes se fera en consultation avec le personnel d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap. La personne qui présente la demande sera consultée dans le choix du format accessible ou des aides à la communication qui conviennent dans les cas particuliers où :

a) l'information est nécessaire à la réalisation du travail;
b) l'information est généralement disponible pour le personnel du lieu de travail.

Au besoin, nous allons fournir des plans personnalisés d'aide au personnel handicapé en situation d'urgence. Avec le consentement de la personne concernée, nous remettrons ce plan à une personne désignée pour lui offrir de l'aide en cas d'urgence.

Dès que nous connaîtrons le besoin d'accommodement découlant du handicap, nous fournirons à la personne concernée l'information pertinente.

Nous reverrons par ailleurs l'information du plan d'urgence personnalisé :

a) lorsque la personne change de lieu de travail au sein de l'organisation;
b) au moment de la révision générale des besoins ou des plans d'accommodement;
c) lorsque l'employeur révise ses politiques de mesures d'urgence.

Nous disposons d'une procédure écrite pour l'élaboration de plans d'adaptation personnalisés.

Nous avons aussi une procédure écrite encadrant le retour au travail des personnes qui s'absentent du travail à cause d'un handicap.

Nos processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de réaffectation tiennent compte des besoins d'accessibilité de l'ensemble du personnel.

Changements aux politiques établies

Toute politique de l'organisation qui ne respecte pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou retirée.

Le présent Plan d'accessibilité pluriannuel est mis à la disposition du grand public dans un format accessible sur notre site Web (www.deafblindontario.com).