

## **Plan d'accessibilité pluriannuel du Conseil canadien sur la reddition de comptes (2023-2028)**

Conformément à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (ci-après la LAPHO), le Conseil canadien sur la reddition de comptes (ci-après le CCRC) a élaboré un plan d'accessibilité pluriannuel pour améliorer l'accès équitable aux emplois, aux services et aux activités au CCRC.

Le CCRC s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et de ses parties prenantes en déterminant et en éliminant de façon proactive tous les obstacles possibles à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Le plan suivant décrit les mesures qui sont prises pour satisfaire à ces exigences.

Ce plan est examiné et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

### **Section 1 : réalisations passées ayant permis d'éliminer et d'éviter des obstacles**

#### **Services à la clientèle**

- Le CCRC a élaboré une Politique de service à la clientèle de LAPHO pour veiller à ce que les personnes handicapées aient un accès équitable aux emplois, aux services et aux activités au CCRC.
- Les commentaires sur la prestation de services aux personnes handicapées sont les bienvenus, car ils peuvent permettre de cerner des aspects qui nécessitent des changements et contribuer à l'amélioration continue des services.
- Le CCRC s'assure que toutes les personnes qui, au nom du CCRC, ont des rapports avec le public sont formées pour communiquer de façon optimale avec tous les clients, y compris les personnes handicapées, et pour leur offrir le meilleur service à la clientèle possible.
- Le CCRC surveille si la formation est réussie et consigne cette information.

#### **Information et communications**

- Le CCRC a élaboré une Politique du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de LAPHO Politique de l'emploi en vertu de la LAPHO.
- Le CCRC s'assure, au moyen d'un processus annuel de conformité et de déclaration, que les employés sont au courant de tous les changements apportés aux politiques.
- À la demande d'un employé handicapé, le CCRC fournit ou prend des dispositions pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour ce qui suit :
  - les renseignements dont un employé a besoin pour exécuter son travail;
  - les renseignements qui sont généralement mis à la disposition de tous les employés en milieu de travail.
- Le CCRC s'engage à fournir sur demande d'autres moyens de communication et technologies le plus rapidement possible.
- Le CCRC offre de communiquer avec les employés ou les parties prenantes par courriel, par télécopieur, par TextNet (télécopieur en ligne) et par l'intermédiaire du Service de relais Bell si d'autres moyens de communication ne conviennent pas aux besoins de communication d'une personne.

- Le CCRC offre de la formation aux employés et aux entrepreneurs, actuels et futurs, afin qu'ils puissent communiquer avec des personnes handicapées d'une façon qui convient à ces dernières et en utilisant les moyens de communication qu'elles ont demandés.
- Le CCRC a désigné une personne qui est chargée de recevoir les demandes de formats accessibles et d'aides à la communication et d'y donner suite.

## Emploi

- Le CCRC informe les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les postulants handicapés. Lorsqu'une mesure d'adaptation est demandée, le CCRC consulte les postulants et prend des mesures d'adaptation appropriées.
- Les candidats qui décrochent un emploi sont informés des politiques et des aides du CCRC concernant les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.
- Le CCRC fournit de l'information individualisée sur les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés. Cette information tient compte des défis uniques qui sont causés par le handicap de la personne et des caractéristiques physiques du lieu de travail, et elle sera créée en consultation avec l'employé.
- Les plans d'adaptation individualisés des employés sont consultés au besoin.
- Le CCRC tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés lorsqu'il met en œuvre des processus de gestion du rendement ou lorsqu'il offre des possibilités de perfectionnement ou d'avancement professionnel.
- Le CCRC élabore et met en œuvre des processus de retour au travail pour les employés qui sont absents du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation pour retourner au travail.
- Les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés sont pris en compte en cas de réaffectation. Les plans d'adaptation individualisés sont consultés au besoin.

## Formation

- Le CCRC offre de la formation à ses employés, consultants et bénévoles, actuels et futurs, sur le RNAI, la Politique de service à la clientèle et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, car ils concernent les personnes handicapées.
- Le CCRC offre de la formation aux personnes responsables de l'élaboration des politiques du CCRC et à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom du CCRC.
- Les nouveaux employés suivent une formation sur la LAPHO dans le cadre de leur orientation. Le CCRC exige comme condition d'octroi de contrat que tous les futurs entrepreneurs tiers fournissent une preuve qu'ils ont suivi la Formation sur les normes de service à la clientèle de LAPHO.
- La formation comprend les éléments suivants :
  - une revue des objectifs de la LAPHO et des exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
  - les façons d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps;
  - les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
  - les façons d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles qui peuvent aider à fournir des services aux personnes handicapées;

- les mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services du CCRC;
- les façons d'élaborer et d'examiner les politiques, les procédures et les pratiques relatives à la prestation de services aux personnes handicapées.

## **Section 2 : stratégies et mesures**

### **Services à la clientèle**

- Le CCRC s'engage à favoriser, à créer et à maintenir un environnement exempt d'obstacles en accordant des droits égaux et des possibilités d'évaluation de la même qualité aux personnes handicapées comme aux autres. Les stratégies suivantes ont été mises en œuvre pour assurer le respect de cet engagement :
- La Politique de service à la clientèle de LAPHO est examinée et mise à jour au besoin.
- Les employés suivent une formation d'appoint complète sur les services à la clientèle en vertu de la LAPHO tous les trois ans.
- Les employés examinent les mises à jour apportées à la Politique de service à la clientèle de LAPHO.
- Le CCRC a établi un processus de commentaires qui permet de cerner des aspects qui nécessitent des changements et contribue à l'amélioration continue des services.

### **Information et communications**

Le CCRC s'engage à rendre notre information et nos communications accessibles aux personnes handicapées. Voici quelques-unes des stratégies mises en œuvre :

- Le CCRC a publié un processus de commentaires sur son site Web ministériel.
- Des coordonnées à jour sont fournies à quiconque souhaite fournir des commentaires.
- Le CCRC répond aux commentaires et détermine les aspects qui nécessitent des changements.
- Le site Web du CCRC a été mis à jour afin qu'il soit conforme au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 du World Wide Web Consortium.
- Avant d'être publié, le nouveau contenu du site Web du CCRC fait l'objet d'une évaluation visant à vérifier s'il est conforme au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 du World Wide Web Consortium.
- Le CCRC mettra à jour le plan d'accessibilité pluriannuel tous les cinq ans pour en assurer la conformité.

### **Emploi**

Le CCRC s'engage à adopter des pratiques d'emploi justes, équitables et accessibles. Voici quelques-unes des stratégies mises en œuvre :

- La page Carrières et les offres d'emploi du CCRC comprennent un énoncé d'engagement à l'égard de l'accessibilité.
- Le CCRC offre aux candidats handicapés la possibilité de demander les mesures d'adaptation dont ils ont besoin dans le cadre du processus d'embauche.

## Formation

Le CCRC s'engage à offrir de la formation sur les exigences des lois de l'Ontario qui régissent l'accessibilité et le *Code des droits de la personne de l'Ontario* dans son application aux personnes handicapées. Voici quelques-unes des stratégies mises en œuvre :

- Gérer la formation sur la LAPHO de tous les employés actuels du CCRC tous les trois ans.
- Mener un processus annuel de conformité, d'examen et de déclaration en vertu de la LAPHO pour tous les employés actifs du CCRC.
- Tous les employés actuels du CCRC suivent une formation d'appoint sur la LAPHO tous les trois ans.
- S'assurer et confirmer que tous les employés, de façon continue, ont examiné les politiques et le matériel de formation portant sur la LAPHO.
- Mettre à jour le matériel de formation aussi souvent que nécessaire.

## Commentaires

Les commentaires sur la prestation de services aux personnes handicapées sont les bienvenus, car ils peuvent permettre de cerner des aspects qui nécessitent des changements et contribuer à l'amélioration continue des services. Ces commentaires peuvent être transmis par téléphone, en personne, par écrit, par courriel, par télécopieur, par message texte ou par d'autres moyens. Le CCRC fera de son mieux pour fournir une réponse dans le même format que celui dans lequel le commentaire a été reçu.

## Pour en savoir plus ou pour formuler des commentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce plan d'accessibilité ou pour formuler des commentaires, veuillez communiquer avec nous de l'une ou l'autre des façons suivantes :

**Poste :** Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)  
Chef, ressources humaines  
Conseil canadien sur la reddition de comptes  
150, rue York, bureau 200  
Boîte 90  
Toronto (Ontario) M5H 3S5

**Téléphone :** 416-913-8260

**Télécopieur :** 416-850-9235

**Courriel :** [accessibility@cpab-ccrc.ca](mailto:accessibility@cpab-ccrc.ca)

**En personne :** Responsable de la coordination, LAPHO  
150, rue York, bureau 900  
Toronto (Ontario) M5H 3S5

Notre plan d'accessibilité est publié à l'adresse <https://cpab-ccrc.ca/fr/acceuil>

Les formats standard et accessibles du présent document sont transmis gratuitement aux personnes qui en font la demande par la poste, par téléphone, par télécopieur, par courriel ou en personne.