

## Introduction

La Marche des dix sous du Canada (MDSC) s'engage à s'efforcer d'atteindre la pleine conformité aux normes établies par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) à mesure qu'elles sont instaurées. Du coup, nous affirmons notre engagement d'offrir des services de qualité dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées.

Le présent plan d'accessibilité pluriannuel décrit les politiques, les mesures et les efforts de la MDSC et de ses filiales pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées. Le plan actuel s'étend sur une période de cinq ans (2013-2018) qui correspond à notre plan stratégique.

## Déclaration d'engagement

La MDSC s'engage à traiter chaque personne de façon à préserver sa dignité et son indépendance. Nous croyons en l'intégration et en l'égalité des chances. Nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes handicapées dans un délai convenable, ce que nous ferons en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en empêchant qu'il s'en crée de nouveaux, ainsi qu'en respectant les exigences en la matière de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

La MDSC s'engage à continuer d'élaborer, d'instaurer et d'appliquer des politiques qui régissent les méthodes que doit employer l'organisation pour assurer l'accessibilité prévue par la réglementation. Pour faciliter le respect de cet engagement, la MDSC adoptera et appliquera un plan d'accessibilité pluriannuel dont tous les détails de l'application seront consignés et qui sera révisé et mis à jour chaque année pour faire le bilan des progrès réalisés dans l'élimination des obstacles. Ce plan sera affiché sur le site Web de la MDSC et sur l'intranet réservé à son personnel.

### I. Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle a été la première norme adoptée par l'Assemblée législative de l'Ontario en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Cette norme vise les services offerts aux clients dans le cadre des relations d'affaires privées et publiques de tout genre. La réglementation voulait que la norme soit appliquée dans toute sa portée au plus tard en 2012, exigence qu'a satisfaite la MDSC.

La MDSC et ses filiales font tous les efforts raisonnables pour s'assurer que leurs politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes suivants :

- Les biens ou les services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

- La fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées et aux autres doit être intégrée, à moins qu'une mesure de remplacement ne s'impose, soit temporairement ou en permanence, pour permettre à une personne handicapée d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser ou d'en tirer profit.
- Les personnes handicapées doivent avoir les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.
- Les personnes handicapées ont le droit de se servir d'appareils fonctionnels et de se faire accompagner pour accéder aux biens et services.
- Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance doivent être accueillis et traités adéquatement à toutes les étapes de la fourniture de services, à moins que l'animal ne soit autrement exclu par la loi.
- Les employés de la MDSC, lorsqu'ils communiquent avec une personne handicapée, doivent le faire en tenant compte de son handicap précis.

La MDSC se conforme depuis le mois de mars 2010 aux dispositions du règlement visant l'accessibilité pour les services à la clientèle qui découle de la LAPHO.

Les mesures suivantes ont été adoptées par la MDSC et ses filiales :

- La haute direction a mis sur pied un comité consultatif sur l'accessibilité pour proposer ou réviser certaines pratiques et procédures lorsque nécessaire.
- Notre politique d'accessibilité pour les services à la clientèle a été publiée sur notre site Web.
- La politique d'accessibilité pour les services à la clientèle a été incorporée au code de comportement éthique de la MDSC. Notre politique exige que ce code de comportement éthique soit lu, examiné et signé par chaque employé au moment de son embauche et par tous les employés lors de la procédure annuelle d'évaluation du rendement.
- Une révision des politiques de l'organisation et de ses filiales est prévue une fois l'an.
- En cas d'interruption des services, il est prévu qu'un avis sera diffusé sur le site Web, par téléphone ou par écrit, le cas échéant, conformément au plan de reprise des activités. Si cette interruption est inattendue, l'avis sera donné le plus rapidement possible.

- Tous ceux qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de la MDSC reçoivent désormais une formation sur la Norme de la LAPHO concernant les services à la clientèle, y compris ceux qui représentent la MDSC auprès du public, c'est-à-dire ses employés, ses agents, ses bénévoles, ses consultants, ses fournisseurs et les membres de sa direction. Les nouveaux employés et bénévoles doivent suivre cette formation dans les deux semaines qui suivent leur embauche.
- Une formation de sensibilisation a été préparée et continuera d'être offerte à tous les employés. Cet atelier d'un jour aborde les moyens d'améliorer les contacts avec les personnes handicapées. Il s'agit d'un cours hautement interactif qui comprend la transmission d'information et des activités d'apprentissage individuelles et en groupe permettant à ses participants d'appliquer les concepts qui y sont enseignés à toutes sortes de situations qui peuvent se produire au travail. Ce cours s'appuie sur les principes et les pratiques que nous croyons nécessaires pour aider nos employés à contribuer à la vision de la MDSC, qui est de « créer une société englobant les personnes ayant un handicap physique », et à sa mission de « maximiser l'indépendance, l'autonomie et la participation communautaire des personnes ayant un handicap physique ».
- L'achèvement de la formation par chaque employé fait l'objet d'un suivi et est consigné dans un registre.
- Les commentaires concernant les services offerts à la clientèle dans le cadre de nos programmes et services sont encouragés et appréciés. Une procédure visant à faciliter la rétroaction sur la prestation des biens et services de la MDSC aux personnes handicapées a été établie. Les commentaires peuvent être formulés verbalement, par courriel, par lettre ou en remplissant une fiche de rétroaction. Tous les commentaires seront transmis au directeur de l'unité organisationnelle visée.
- Une procédure a été instaurée pour faire en sorte que tous les commentaires formulés par les clients, les employés ou les membres du public soient étudiés et analysés afin de cerner les lacunes éventuelles dans les services à la clientèle et de garantir que les mesures appropriées sont prises.
- La MDSC s'engage à accueillir dans ses locaux toute personne handicapée qui requiert un accompagnateur ou un animal d'assistance. En aucun moment ne sera-t-il permis de séparer une personne handicapée de son accompagnateur ou de son animal d'assistance pendant qu'elle se trouve dans nos locaux.
- Le rapport de conformité à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle est effectué chaque année au moyen de l'outil pour le rapport de conformité sur l'accessibilité du site Web de l'InfoCentre pour les entreprises de Service Ontario.

## II. Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

### a. Accessibilité de l'information sur les situations d'urgence

La MDSC s'engage à fournir sur demande à ses clients et au grand public de l'information facilement accessible concernant les situations d'urgence, y compris ses plans d'urgence, ainsi que des renseignements pertinents sur la sécurité publique.

La MDSC continuera de fournir aussi rapidement que possible, si nécessaire, de l'information individualisée au sujet des interventions d'urgence sur le lieu de travail à ses employés handicapés. Si un employé ayant reçu de tels renseignements a besoin d'aide pour les mettre en pratique, ils seront également transmis, s'il y consent, à l'employé chargé de lui donner cette aide.

La MDSC a mis au point une procédure de consignation des problèmes d'accessibilité et des mesures d'adaptation prévues en matière d'information individualisée sur les interventions d'urgence. La MDSC continuera de réviser ses plans individualisés d'intervention d'urgence au besoin, par exemple quand un employé change de poste de travail.

### b. Formation

La MDSC offrira une formation à ses employés, à ses bénévoles et aux autres membres de son personnel sur les lois ontariennes en matière d'accessibilité et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui visent les handicapés. Cette formation sera donnée de façon à accommoder au mieux les obligations de travail et les besoins des employés, des bénévoles, des autres membres du personnel de la MDSC et de toute autre personne qui la représente auprès du public, y compris les tierces parties (employés, agents, bénévoles, dirigeants). En outre, il se peut qu'il soit nécessaire d'accorder aux employés une formation concernant une ou plusieurs des Normes (information et communications, emploi ou transport) en fonction des tâches et des responsabilités liées à leur poste.

La MDSC a pris les mesures suivantes afin de s'assurer que ses employés avaient reçu la formation nécessaire pour satisfaire aux exigences des lois ontariennes sur l'accessibilité avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015 :

- Une procédure a été mise au point pour confirmer que la formation accordée sur les exigences du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario est adéquate.

- Les ressources et le matériel pédagogique et de formation ont été produits dans un format accessible qui tient compte des besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité.
- L'achèvement de la formation pour les nouveaux employés et bénévoles dans les deux semaines qui suivent leur embauche a été imposé.
- Une base de données contenant les noms de tous les participants à la formation et la date à laquelle ils l'ont terminée a été créée.

### III. Normes pour l'information et les communications

La MDSC s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées sur le plan de la communication. Nous consulterons des personnes handicapées pour déterminer quelles sont leurs nécessités en matière d'information et de communication. Nous souhaitons offrir à nos utilisateurs un accès à l'information le plus efficace possible.

La MDSC a adopté les mesures suivantes pour s'assurer de sa conformité à ces normes :

- La direction s'assure que les renseignements essentiels sur l'organisation sont accessibles aux personnes handicapées.
- Une procédure de rétroaction à laquelle les clients peuvent recourir par divers moyens, comme le téléphone, le courrier ou en se présentant en personne, a été établie. Le public a été informé de l'existence de cette procédure, qui est indiquée sur notre site Web.
- Notre site Web a été conçu de façon à être convivial pour des utilisateurs aux besoins très variés. Nous encourageons ceux-ci à télécharger gratuitement l'application eSSENTIAL Accessibility, dont l'icône est affichée sur notre site, et à évaluer si elle correspond à leurs besoins, puis à communiquer avec la MDSC par courrier électronique ou par téléphone s'ils ont besoin de renseignements additionnels. Cette application est un outil fort utile pour les personnes qui souffrent de limites physiques – notamment sur le plan de la coordination manuelle – qui rendent la navigation sur Internet difficile. Elle n'a toutefois pas été conçue pour les personnes aveugles; le site Web de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) contient de l'information sur d'autres outils pouvant aider ceux-ci.
- Notre site Web permet aussi de modifier la taille d'affichage du texte à la convenance de l'utilisateur.
- Une formation sur les Normes pour l'information et les communications de la LAPHO a été donnée à tous ceux qui participent à la préparation ou à la

diffusion de l'information au nom de l'organisation, que ce soit à l'interne ou à l'externe.

Conformément au RNAI, la MDSC prévoit réviser toute l'information sur les situations d'urgence et la sécurité publique qu'elle possède et la convertir en un format qui permettra de la rendre accessible rapidement sur demande.

La MDSC s'est assurée que ses nouveaux sites Web et leur contenu sont conformes à la version 2.0, niveau A, des directives sur l'accessibilité du contenu Web du World Wide Web Consortium (W3C), et elle s'engage à assurer leur conformité au niveau AA d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

La MDSC prendra les mesures suivantes pour garantir sa conformité à ces normes :

- Continuer d'évaluer l'accessibilité du contenu et de l'organisation actuels de ses sites Web.
- Consulter les personnes qui demandent des formats différents.
- Vérifier que ses sites Web et leur contenu sont conformes au niveau AA de la version 2.0 des directives du W3C.
- Afficher un avis sur le site Web et dans ses locaux indiquant que l'information est disponible dans divers formats accessibles.
- Dresser un plan pour l'exécution à l'externe des tâches de mise en forme qu'il est impossible de réaliser à l'interne, comme le sous-titrage, la vidéodescription et la conversion de texte en braille ou à l'audio, et informer le personnel des ressources et des échéanciers pour ce faire.

### **IV. Normes pour l'emploi**

La MDSC s'engage à instaurer des pratiques d'embauche inclusives qui favorisent l'accessibilité afin d'attirer et de retenir les travailleurs handicapés. Nous avons pris les mesures suivantes pour informer le public et nos employés que, lorsque nécessaire, la MDSC prévoira des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées tout au long du processus de recrutement et d'intégration des nouveaux employés.

#### **a. Recrutement**

La MDSC s'engage à faire en sorte que ses processus de recrutement et d'évaluation soient justes et accessibles. Tous les superviseurs et autres employés qui participent au processus d'embauche de quelque façon que ce soit doivent suivre le module de formation en ligne sur les Normes pour l'emploi de la



LAPHO et l'atelier en classe d'une durée de deux jours sur l'embauche en fonction du rendement.

La MDSC a pris les mesures suivantes pour garantir sa conformité à ces normes :

- Les documents de recrutement indiquent que des mesures d'adaptation sont prévues pour les candidats handicapés, en outre pour ce qui est des entrevues et des évaluations.
- Lorsqu'un emploi est offert, le candidat choisi est informé des politiques concernant les mesures d'adaptation pour les employés handicapés.
- Le personnel est informé des politiques à l'appui des employés handicapés. Les nouveaux employés en sont avisés aussitôt que possible après leur embauche.
- Les employés reçoivent de l'information à jour sur les politiques d'adaptation lorsqu'elles sont modifiées.
- Les employés sont consultés pour déterminer la pertinence du format ou du support.

### **b. Plans d'adaptation individualisés et documentés**

La MDSC s'engage à prévoir et à appliquer des mesures d'adaptation individualisées et documentées, dont les suivantes :

- La participation de l'employé visé par le plan d'adaptation individualisé.
- Une évaluation médicale externe pour déterminer s'il est possible d'appliquer des mesures d'adaptation et de quelle façon.
- Une protection élevée de la vie privée.
- Des révisions et mises à jour régulières.
- La description des raisons d'un refus, le cas échéant.
- La présentation du plan d'adaptation individualisé dans un format qui correspond aux besoins de l'employé.
- Si nécessaire, l'inclusion d'information individualisée sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail.

### **c. Retour au travail**

La MDSC s'engage à définir et à instaurer une procédure de préparation des plans d'adaptation individualisés et des politiques sur le retour au travail pour les employés qui se sont absentés à cause d'un handicap.

La MDSC a mis au point et continue d'appliquer une procédure de retour au travail pour ses employés qui se sont absentés du travail à cause d'un handicap et qui ont ensuite besoin de mesures d'adaptation pour reprendre leurs fonctions. Cette procédure comprend les mesures adoptées par la MDSC pour faciliter le processus de retour au travail et l'application de plans d'adaptation individualisés et documentés. Pour plus de détails sur le processus de retour au travail, les employés peuvent s'adresser aux ressources humaines.

### **d. Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation**

La MDSC s'engage à tenir compte des besoins de ses employés handicapés en matière d'accessibilité dans ses procédures liées à la gestion du rendement, au perfectionnement professionnel et à la réaffectation.

La MDSC révisera et mettra à jour son manuel de politiques et de procédures en matière de ressources humaines pour y ajouter les éléments suivants :

- Des politiques qui visent la satisfaction des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et qui tiennent compte des plans d'adaptation individualisés dans les procédures liées à la gestion du rendement.
- Des politiques qui visent la satisfaction des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et qui tiennent compte des plans d'adaptation individualisés lorsque des possibilités de perfectionnement professionnel et d'avancement se présentent.
- Des politiques qui visent la satisfaction des besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité et qui tiennent compte des plans d'adaptation individualisés dans la réaffectation des employés handicapés.

Pour plus de détails concernant les plans d'adaptation individualisés, le recrutement, la gestion du rendement, le perfectionnement professionnel et les réaffectations, ainsi que le processus de retour au travail, les employés peuvent consulter le manuel des ressources humaines.

## **V. Normes pour le transport**

La MDSC s'engage à appliquer des politiques sur l'accessibilité, à planifier en fonction de celle-ci et à former son personnel afin de respecter les normes d'accessibilité en matière de transport définies par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Tous les employés impliqués dans le transport de personnes, gratuitement ou non, devront suivre le module de formation sur les



Normes pour le transport de la LAPHO. Un registre des employés ayant suivi la formation sera maintenu. Les détails de ces engagements seront disponibles sur demande en formats accessibles.

ModMobility® est un service d'autobus basé sur la relation entre la MDSC et Hospital Special Needs Inc (HSNI). Ces deux organisations partagent l'objectif de fournir des services de transport et de loisirs aux personnes handicapées. Ce service est offert aux maisons de retraite, aux établissements de soins, aux centres pour personnes handicapées, aux hôpitaux et à d'autres groupes qui organisent des excursions. MODMobility® n'assure pas le transport des particuliers.

La MDSC a pris les mesures suivantes pour garantir sa conformité à ces normes :

- Des renseignements à jour sur l'équipement et les options d'accessibilité de ses véhicules et services ont été mis à la disposition du public.
- Des politiques de préparation aux urgences et d'intervention en cas d'urgence visant la sécurité des personnes handicapées ont été définies, instaurées, appliquées et documentées. Ces politiques ont aussi été rendues publiques.
- Un processus pour estimer la demande pour le transport spécialisé a été défini, des mesures de réduction du temps d'attente ont été mises au point, et les procédures à appliquer en cas de panne de l'équipement d'accessibilité sont décrites dans les plans d'accessibilité.
- Un registre de la formation accordée est maintenu.

La MDSC prendra les mesures suivantes pour garantir sa conformité à ces normes :

- Donner une formation aux employés et aux bénévoles sur l'utilisation en toute sécurité de l'équipement et des options d'accessibilité.
- Définir les modifications acceptables aux marches à suivre en cas d'obstacle temporaire ou de défaillance de l'équipement d'accessibilité.
- Définir des politiques de préparation aux urgences et d'intervention en cas d'urgence visant la sécurité des personnes handicapées.

### **a. Conception des espaces publics**

La MDSC établira des plans, le cas échéant, afin de respecter les normes d'accessibilité qui s'appliquent à la conception des espaces publics lors de la construction ou de la modification des espaces publics dont elle est responsable.

La MDSC prendra des mesures appropriées pour éviter toute interruption des services dans les parties accessibles de ses espaces publics, comme les bureaux

et autres installations qui lui appartiennent. Si une telle interruption devait se produire, nous en aviserons le public et l'informerons des solutions de rechange.

### **Pour nous joindre**

Pour plus de renseignements sur le présent plan d'accessibilité, n'hésitez pas à communiquer avec nous :

La Marche des dix sous du Canada

10, boul. Overlea

Toronto (Ontario) M4H 1A4

Téléphone : 416.425.3463. Sans frais : 1-800-263-3463

Courriel : [aodafeedback@marchofdimes.ca](mailto:aodafeedback@marchofdimes.ca)

Ce document est disponible sur demande en formats standards et accessibles.