

## **Bureau des conseillers des employeurs – Plan pluriannuel d’accessibilité**

### **Introduction**

Le plan pluriannuel d’accessibilité du Bureau des conseillers des employeurs (BCE, le Bureau) pour la période de 2022-2023 à 2027-2028 décrit la stratégie du Bureau pour prévenir et éliminer les obstacles d’accessibilité et satisfaire aux exigences applicables, telles que décrites dans le Règlement de l’Ontario 191/11 – Normes d’accessibilité intégrées (NAI) en vertu de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO)*.

### **Énoncé d’engagement**

Le BCE s’engage à fournir un environnement accessible et inclusif qui garantit l’égalité d’accès et de participation des personnes handicapées. Il s’engage à traiter les personnes handicapées de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur autonomie.

Le BCE croit en l’intégration, et s’engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps voulu. Le BCE y parviendra en éliminant et en prévenant les obstacles à l’accessibilité et en respectant ses exigences en matière d’accessibilité en vertu de la LAPHO et de ses règlements.

### **Obligations applicables en vertu de la NAI**

#### **1. Politique d’accessibilité**

Situation actuelle : Le BCE a élaboré, mis en œuvre et tient à jour une politique d’accessibilité qui régit la façon dont le BCE réalise/réalisera l’accessibilité en respectant ses obligations en vertu de la NAI. Cette politique a été mise à jour pour la dernière fois en 2022. Cette politique comprend une déclaration d’engagement de l’organisation à répondre aux

besoins d'accessibilité des personnes handicapées. Cette politique est disponible sur le site Web du BCE et peut être fournie en format accessible sur demande.

Actions prévues : Le BCE mettra à jour sa politique d'accessibilité au besoin, au moins une fois tous les cinq ans. Le Bureau continuera aussi à rendre la politique disponible en format accessible sur demande.

## 2. Plan pluriannuel d'accessibilité

Situation actuelle : Le plan a été revu en consultation avec des personnes handicapées. Le plan est affiché sur le site Web du BCE et est disponible dans tout autre format sur demande.

Actions prévues : Le plan sera mis à jour au moins tous les cinq ans. Lors de la mise à jour du plan : le BCE consultera les personnes handicapées; Le BCE préparera aussi un rapport annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre ce plan, y compris les mesures prises pour se conformer à la NAI; ce document sera publié sur le site Web du Bureau et sera disponible en format accessible sur demande.

## 3. Approvisionnement

Situation actuelle : Le BCE intègre des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'obtention de biens, de services ou d'installations, sauf lorsqu'il n'est pas possible de le faire. Ceci est conforme à la NAI et aux Règles d'accessibilité en matière d'approvisionnement du gouvernement de l'Ontario.

Actions prévues : Le BCE continuera d'intégrer des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'obtention de biens, de services ou d'installations, sauf lorsqu'il n'est pas possible de le faire. Sur demande, le BCE fournira une explication lorsqu'il n'est pas possible d'intégrer des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'obtention de biens, de services ou d'installations.

#### 4. Formation

Situation actuelle : Tous les employés du BCE, toute personne qui participe à l'élaboration des politiques du BCE et toute personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom du BCE reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité de la NAI et du *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes handicapées; cette formation a lieu dès que possible. Le Bureau assure également une formation en ce qui concerne tout changement apporté à sa politique d'accessibilité. La politique du BCE concernant cette formation est incluse dans sa politique d'accessibilité, qui est affichée sur son site Web. Une version papier de cette politique est aussi remise sur demande.

Actions prévues : Le BCE continuera de veiller à ce que cette formation soit donnée comme il se doit et continuera de tenir un registre de cette formation, y compris les dates auxquelles elle est donnée et le nombre de personnes qui ont été formées.

#### 5. Rétroaction

Situation actuelle : Le BCE dispose d'un processus accessible de rétroaction sur le service à la clientèle. Les commentaires ou les plaintes concernant les services du BCE, y compris l'accessibilité de ses services ou son processus de rétroaction, peuvent être faits par le biais du formulaire de plainte accessible sur le site Web du BCE, par courriel, courrier ou téléphone. Pour les appels téléphoniques, les personnes malentendantes peuvent communiquer avec le téléphoniste du service de relais de Bell Canada pour les aider à faire ou à recevoir des appels si elles utilisent un ATS (appareil de télécommunication pour sourds). L'opérateur de Bell peut également aider à faire des appels de type Parler sans intervention (PSI) et Entendre sans intervention (ESI).

Actions prévues : Vérifier si des processus supplémentaires permettraient d'améliorer l'accessibilité des services du BCE ou son processus de rétroaction.

## 6. Formatage accessible

Situation actuelle : Pour les documents générés par le BCE et ses services, le BCE fournira ou organisera, sur demande, de l'assistance de communication et des renseignements dans des formats accessibles aux personnes handicapées. De plus, le Bureau communiquera avec la personne qui a fait la demande afin de déterminer si le format accessible ou l'assistance est approprié. Le plan d'activités et le rapport annuel du BCE sont disponibles en format accessible sur son site Web. En ce qui concerne les documents produits par des tiers (p. ex., les dossiers de demande d'indemnisation de la CSPAAAT), toute demande de documents en format accessible doit être adressée à la partie qui a produit le document.

Actions prévues : Le BCE élaborera un processus pour s'assurer que les dispositions pour fournir de l'information dans des formats accessibles et les supports de communication peuvent être fournies aussi rapidement que possible sur demande. Le BCE examinera également tous les modèles de documents pour déterminer s'ils peuvent être rendus accessibles, afin que les documents résultants soient créés dans un format accessible lorsque cela est possible.

## 7. Site Web

Situation actuelle : Le site Web et le contenu Web du BCE répondent aux exigences de la NAI ; son site Web et son contenu sont conformes aux directives d'accessibilité au contenu Web (WCAG) 2.0 de niveau AA du World Wide Web Consortium, sauf lorsqu'il n'est pas possible de le faire.

Actions prévues : Examiner le site Web du BCE pour trouver les possibilités d'améliorer l'accessibilité. Veiller à ce que le contenu existant et nouveau du site Web continue de respecter les obligations prévues par la LAPHO.

## 8. Emploi

Situation actuelle : En tant que membre de la fonction publique de l'Ontario (FPO), le BCE suit les directives, politiques, pratiques et processus de la FPO en matière d'emploi. Il s'agit, par exemple, de s'assurer que des aménagements sont disponibles, sur demande, pour les

candidats handicapés et que les exigences de la LAPHO concernant les soutiens et les aménagements pour les employés sont respectées.

Actions prévues : Le BCE continuera de suivre les directives, politiques, pratiques et processus pertinents de la FPO concernant les questions d'emploi et veillera à ce que les exigences de la LAPHO concernant ces questions continuent d'être respectées.

#### 9. Intervention d'urgence sur le lieu de travail

Situation actuelle : Le BCE fournit, dès que possible, des consignes spécifiques sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés dans les cas où cela est nécessaire et où le BCE est conscient de la nécessité de cette mesure.

Actions prévues : Le BCE continuera de veiller à ce que des consignes spécifiques sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail soient mises en place, le cas échéant, et que ces consignes soient mises à jour si nécessaire.

#### 10. Construction d'espaces publics

Situation actuelle : La politique d'accessibilité du BCE décrit les procédures pour donner un avis des perturbations temporaires du service ou des installations que le BCE fournit normalement aux personnes handicapées à son bureau de Toronto.

Actions prévues : Le BCE se conformera aux lois sur l'accessibilité lorsqu'il construira des espaces publics ou y apportera des modifications importantes.

#### 11. Service à la clientèle

Situation actuelle : Le BCE s'efforce de fournir un excellent service à tous ses clients et de veiller à ce que les personnes handicapées aient une chance égale d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de ses services. Le BCE veille à ce que ses normes de service à la clientèle respectent les exigences de la LAPHO. De plus amples détails sont disponibles dans la politique d'accessibilité du BCE.

Actions prévues : Le BCE examinera ses normes de service à la clientèle afin de s'assurer qu'il continue de satisfaire aux exigences de la LAPHO et d'envisager les améliorations qui pourraient appuyer davantage son engagement à fournir un environnement accessible et inclusif qui assure l'égalité d'accès et de participation des personnes handicapées, à s'assurer de traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie, et à s'assurer que, dans la mesure du possible, le BCE élimine ou prévient tout obstacle à l'accessibilité lors de la prestation de services.

Pour demander un autre format de ce plan, veuillez contacter le BCE :

Bureau des conseillers des employeurs (BCE)

Ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences

505, avenue University, 20<sup>e</sup> étage

Toronto, ON M5G 2P1

**Sans frais** : 1 800 387-0774

**Téléphone** : 416 327-0020

**Courriel** : [askoea@ontario.ca](mailto:askoea@ontario.ca)

**Site Web** : [www.employeradviser.ca](http://www.employeradviser.ca)