

Politique d'accessibilité du Bureau des conseillers des employeurs

But

Conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et au Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées, le Bureau des conseillers des employeurs (BCE) a établi la politique suivante pour offrir aux personnes handicapées des chances égales d'obtenir ses services, de les utiliser et d'en bénéficier.

Énoncé d'engagement organisationnel

Le BCE s'engage à fournir un environnement accessible et inclusif qui garantit l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance.

Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées. Nous y parviendrons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos exigences d'accessibilité en vertu de la *LAPHO* et de ses règlements.

Application de la politique

Cette politique s'applique à tous les employés du BCE.

Cette politique est disponible sur le site Web du BCE à

<https://www.employeradviser.ca/fr/accueil/> ainsi que dans d'autres formats accessibles. Si vous souhaitez recevoir un exemplaire de la politique dans un autre format ou un exemplaire imprimé, veuillez communiquer avec le BCE par téléphone au 1 800 387-0774, par courriel à askoea@ontario.ca ou en ligne à l'aide du [formulaire pour nous joindre](#).

Définitions

Appareils fonctionnels – désignent une aide auxiliaire telle que des aides à la communication, des aides à la cognition, des aides à la mobilité personnelle et des aides médicales (p. ex. fauteuils roulants, déambulateurs, cannes blanches, prothèses auditives, bouteilles d'oxygène, tableaux portables et appareils de communication électronique) pour accéder aux services fournis par le BCE et en bénéficier.

Obstacle – désigne tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, notamment un obstacle physique, un obstacle architectural, un obstacle en matière d'information ou de communication, un obstacle comportemental, un obstacle technologique et une politique ou une pratique qui sert d'obstacle.

Handicap – comme indiqué dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, désigne tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une

déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle; une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée; un trouble mental; une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

Chiens-guides ou animaux d'assistance – un « chien-guide » désigne un chien d'aveugle aux termes de l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*. Aux fins de la présente politique, un animal est un animal d'assistance d'une personne handicapée :

- a) s'il est facilement évident que l'animal est utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap; ou
- b) si la personne fournit des documents d'un membre d'une profession de la santé réglementée conformément à l'alinéa 80.45 (4) b) du Règl. de l'Ont. 191/11 confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personnes de soutien – désigne, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à se soigner ou à répondre à ses besoins médicaux, ou encore à accéder à des biens, des services ou des installations. Une personne de soutien peut être un travailleur de soutien rémunéré, un bénévole, un ami ou un membre de la famille; la

personne de soutien ne doit pas nécessairement avoir une formation ou une qualification particulière.

Pratiques et procédures

Le BCE veille à ce que ses politiques, pratiques et procédures, et leurs modifications successives, soient conformes aux principes de la prestation d'un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées, dans le respect de leur dignité, de leur indépendance, de leur intégration et de l'égalité des chances.

Appareils fonctionnels

Le BCE permet aux personnes handicapées d'utiliser et de conserver avec elles des appareils fonctionnels pour obtenir les services qu'il offre, les utiliser et en bénéficier. Le bureau principal du BCE, situé au 505, avenue University, à Toronto, est entièrement accessible aux personnes handicapées. Notre personnel sur le terrain dans toute la province fournira des services aux personnes handicapées à leur lieu d'affaires ou à tout autre endroit approprié, adaptés à leur handicap.

Si des personnes malentendantes demandent des services téléphoniques, le personnel du BCE les dirigera vers le téléphoniste du Service de relais de Bell Canada pour les aider à faire ou à recevoir des appels si elles utilisent un TTY (téléscripteur). Le téléphoniste de Bell peut également aider ces personnes à faire des appels en mode Parler sans intervention (PSI) et en mode Entendre sans intervention (ESI). Les renseignements concernant ce service sont fournis par Bell Canada, par téléphone au 1 866 310-BELL (demandez le Centre de services d'accessibilité), par TTY au 1 800 268-9242, ou par courriel à accessible@bell.ca.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées sont autorisées à être accompagnées de leur chien-guide ou autre animal d'assistance et à le garder avec elles dans les zones accessibles au public. Il incombe à la personne handicapée de garder en tout temps la maîtrise de son animal d'assistance.

Personnes de soutien

Si une personne handicapée est accompagnée de sa personne de soutien, elles sont autorisées à entrer sur les lieux ensemble et il ne leur est pas interdit de se tenir à la disposition de l'une et de l'autre lorsqu'elles se trouvent sur les lieux de notre bureau principal situé au 505, avenue University à Toronto.

Notre personnel sur le terrain, réparti aux quatre coins de la province, fournira nos services aux personnes handicapées sur leur lieu de travail ou dans un autre endroit approprié lorsque, si nécessaire, elles seront accompagnées d'une personne de soutien.

Avis d'interruption

En cas d'interruption des services ou des installations normalement fournis par le BCE aux personnes handicapées à son bureau de Toronto, le BCE en avisera le public dès qu'il sera en mesure de le faire. L'avis d'interruption sera affiché sur le site Web du BCE lorsque cela sera possible et indiquera les raisons de l'interruption et la durée prévue de celle-ci. Le BCE affichera un avis d'interruption à son bureau de Toronto et fournira des renseignements sur les installations, les services ou les systèmes de rechange (le cas échéant) qui pourraient être disponibles.

Formation

Le BCE veillera à ce que tous les membres du personnel qui fournissent des services au public reçoivent une formation sur les sujets suivants :

- Un examen des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des Normes d'accessibilité intégrées relatives au service à la clientèle.
- Un examen du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.
- Un examen des politiques, pratiques et procédures du gouvernement de l'Ontario en matière de prestation de services aux personnes handicapées.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou de l'aide d'une personne de soutien.
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur les lieux du fournisseur, ou fournis par celui-ci, qui peuvent aider à assurer des services aux personnes handicapées.
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a du mal à accéder à nos services ou à nos installations.
- Les politiques, pratiques et procédures du BCE relatives à la prestation de services aux personnes handicapées.

Les nouveaux membres du personnel, qu'ils soient permanents ou contractuels, recevront la formation indiquée ci-dessus dès que possible après leur entrée en fonction au BCE.

Processus de rétroaction

Les commentaires ou les plaintes concernant les services du BCE, l'accessibilité des services du BCE ou l'accessibilité du processus de rétroaction du BCE peuvent être formulés au moyen du formulaire de plainte sur le site Web du BCE, par courriel, par la poste ou par téléphone. Les formats accessibles et les aides à la communication concernant le processus de rétroaction sont disponibles sur demande. Veuillez informer le BCE dès que possible si vous souhaitez obtenir un document dans un format accessible ou si vous avez besoin d'un auxiliaire de communication. Nous accueillons favorablement la rétroaction, car elle peut permettre de déterminer les domaines qui nécessitent des changements et elle encourage l'amélioration continue du service.

Si une plainte est reçue, le BCE s'efforcera de la traiter immédiatement si possible. Toutefois, le traitement de certaines plaintes peut nécessiter plus de temps. Conformément aux Normes communes de service de la fonction publique de l'Ontario, les clients peuvent s'attendre à recevoir un accusé de réception de leur plainte dans un délai d'un jour ouvrable si elle est faite par téléphone et de deux jours ouvrables si elle est faite par courriel ou par le biais du formulaire en ligne, et à recevoir une réponse dans un délai de quinze jours ouvrables. Si la plainte est envoyée par la poste, on peut s'attendre à une réponse dans les quinze jours ouvrables suivant la réception de la plainte. La réponse à la plainte sera fournie dans un format accessible au plaignant.

Formats accessibles et auxiliaires de communication

Le BCE fournira ou fera en sorte que soient fournis aux personnes handicapées, sur demande, des auxiliaires de communication et des renseignements dans des formats accessibles pour les documents produits par le BCE. Nous consulterons

également la personne qui en fait la demande pour déterminer si le format accessible ou l'auxiliaire de communication lui convient.

Modification à la présente politique ou à d'autres

Le BCE s'engage à veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle respectent et favorisent la dignité et l'indépendance de toutes les personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à cette politique avant d'en avoir examiné l'incidence sur les personnes handicapées.

S'il est déterminé que l'une ou l'autre des politiques opérationnelles du BCE touchant le service à la clientèle ne respecte pas les personnes handicapées, ces politiques seront modifiées ou révoquées au besoin.

Questions au sujet de la présente politique

La présente politique vise à atteindre l'excellence du service pour les clients handicapés. Si vous avez une question sur cette politique ou si vous souhaitez en recevoir un exemplaire, veuillez contacter :

Bureau des conseillers des employeurs

505, avenue University, 20^e étage

Toronto (Ontario) M5G 2P1

Téléphone : 416 327-0020; numéro sans frais 1 800 387-0774

Courriel : askoea@ontario.ca

Date : Le 14 décembre 2022