

Plan d'accessibilit é pluriannuel

« La Mission d'Ottawa reflète l'amour de Jésus en servant les personnes sans abri, affamées et perdues, leur fournissant de la nourriture, un abri, des vêtements et des compétences et leur offrant la foi et l'espoir en vue de se bâtir une vie saine. »

Table des matières

Introduction et déclaration d'engagement	2
Aperçu	3
Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	3
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées	5
1. Procédure d'urgence, plans ou informations sur la sécurité publique.....	5
2. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.....	5
3. Formation	6
4. Normes en matière d'emploi.....	7
(i) Recrutement	7
(ii) Mesures de soutien à l'employé	8
(iii) Plan d'adaptation documenté et individualisé/Processus de retour au travail	8
(iv) Gestion du rendement, avancement professionnel et réaffectation	10
5. Norme en matière d'information et de communications	10
(i) Rétroaction, formats accessibles et outils d'aide à la communication.....	10
(ii) Site et contenus web accessibles.....	11
6. Conception des espaces publics	11

Introduction et déclaration d'engagement

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (dénommée ci-après la LAPHO), laquelle a pour objectif de rendre la province accessible d'ici 2025. La Mission d'Ottawa s'engage à se conformer à la LAPHO de 2005 et à toutes les normes qui en découlent afin de répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun.

Nous nous engageons à fournir un environnement libre d'obstacles à toutes les parties prenantes, y compris nos clients, employés et bénévoles, ainsi que les candidats à l'emploi et les fournisseurs et tout visiteur accédant à nos locaux, à nos informations ou à nos services. En tant qu'organisation, nous respectons et appliquons les exigences instaurées en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ainsi que les normes et règlements connexes.

La Mission d'Ottawa comprend qu'elle a une responsabilité afin d'assurer un environnement sécuritaire, digne et accueillant pour tous et toutes. Nous nous sommes engagés à faire en sorte que notre organisation se conforme en intégrant la loi sur l'accessibilité dans nos politiques, procédures, exigences en équipement, formations et pratiques d'excellence. Nous allons revoir ces politiques et ces pratiques sur une base annuelle, dans l'optique des changements organisationnels ou en prévision des dates limites imposées pour la conformité.

Fournir un environnement libre d'obstacles et accessible requiert la collaboration de tout un chacun. En tant qu'organisation, La Mission d'Ottawa s'est engagée à collaborer avec toutes les parties prenantes en vue de faire de l'accessibilité pour tous et toutes une réalité. Pour en savoir plus sur nos politiques, nos plans et nos programmes de formation sur l'accessibilité, veuillez communiquer avec le Service des ressources humaines au 613 234-1144, poste 238, ou par courriel à hr@ottawamission.com.

Les règlements associés aux normes d'accessibilité intégrées (ci-après NAI) en vertu de la LAPHO exigent qu'à compter du 1^{er} janvier 2014, La Mission d'Ottawa établisse, mette en œuvre, maintienne et documente un plan d'accessibilité pluriannuel énonçant la stratégie de l'organisation en matière de prévention et d'élimination des obstacles auxquels font face les personnes handicapées qui lui permettra de respecter ses exigences conformément à la Loi.

En vertu de la LAPHO, les normes d'accessibilité suivantes prévoient des exigences qui s'appliquent à La Mission d'Ottawa :

- ☐ services à la clientèle;
- ☐ emploi;
- ☐ information et communications; et
- ☐ conception des espaces publics.

Le plan pluriannuel expose la stratégie de La Mission d'Ottawa visant à prévenir et à éliminer les obstacles afin de répondre aux exigences actuelles et futures de la LAPHO et de remplir notre engagement tel qu'énoncé dans nos politiques d'accessibilité.

Le Plan d'accessibilité pluriannuel s'applique à tous les bâtiments et locaux de La Mission d'Ottawa dont elle est locataire et propriétaire.

Conformément aux exigences établies dans les règlements associés aux NAI, La Mission d'Ottawa va :

- ☐ afficher le plan sur son site web (www.theottawamission.com);
- ☐ fournir le plan dans un format accessible, sur demande; et
- ☐ revoir et mettre à jour le plan à tous les cinq ans au minimum.

Aperçu

- ☐ Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- ☐ Règlements sur les normes d'accessibilité intégrées (NAI)
 1. Procédure d'urgence, plans ou informations sur la sécurité publique
 2. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail
 3. Formation
 4. Normes en matière d'emploi
 - (i) Recrutement
 - (ii) Mesures de soutien à l'employé
 - (iii) Plan d'adaptation documenté et individualisé/Processus de retour au travail
 - (iv) Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation
 5. Normes en matière d'information et de communications
 - (i) Rétroaction, formats accessibles et outils d'aide à la communication
 - (ii) Site et contenus web accessibles
 6. Conception des espaces publics

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Engagement :

Le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle a été créé afin d'établir des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en Ontario. Conformément au règlement, La Mission d'Ottawa s'est engagée à fournir des services respectueux mettant l'accent sur les besoins individuels.

À cette fin, l'organisation fournit des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, procédures et pratiques concernant la fourniture de biens et services au public et à des tiers soient compatibles avec les principes suivants qui sont énoncés dans les NAI : Règlement de l'Ontario 429/07 :

- ☐ Nos biens et services doivent être fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.
- ☐ La fourniture de nos biens et services aux personnes handicapées et à d'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.

Plan d'accessibilité pluriannuel

- 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.

La Mission d'Ottawa respecte le Règlement sur l'accessibilité des services à la clientèle en vertu de la LAPHO depuis le 1^{er} janvier 2012.

Mesures prises :

La Mission d'Ottawa a mis en œuvre les mesures suivantes :

- s'assurer que reçoivent une formation au sujet de la façon de communiquer avec les personnes handicapées et de leur fournir le meilleur service possible toute personne qui traite avec les clients ou d'autres tiers au nom de La Mission d'Ottawa et toute personne qui participe à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de services à la clientèle ainsi que les autres fournisseurs de services à nos clients;
- s'assurer que le personnel reçoive une formation sur le fonctionnement et l'utilisation de tout appareil fonctionnel qui peut être utilisé par les clients handicapés qui ont accès aux biens et services de La Mission d'Ottawa;
- s'assurer de faire un suivi et de tenir des dossiers sur l'accomplissement de la formation;
- s'assurer de répondre aux besoins des clients accompagnés d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance dans les lieux de La Mission d'Ottawa ouverts au public et à des tiers;
- si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, s'assurer de répondre aux besoins de cette dernière;
- émettre un avis public en temps opportun en cas de perturbation planifiée ou imprévue de ses services ou d'inaccessibilité de ses installations par les personnes handicapées. L'avis doit inclure les raisons de la perturbation ou de l'inaccessibilité, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant;
- continuer de recevoir et d'apprécier les observations des personnes handicapées par de multiples méthodes de communication;
- faire rapport de la conformité à la norme de services à la clientèle à l'aide de l'outil de Rapport de conformité sur l'accessibilité sur le site web InfoCentre pour les entreprises de Service Ontario.

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2012

État d'avancement : Complété

Action envisagée :

Continuer de faire rapport de la conformité à la norme de services à la clientèle à l'aide de l'outil de Rapport de conformité sur l'accessibilité sur le site web InfoCentre pour les entreprises de Service Ontario.

Échéance de mise en conformité : Le 31 décembre 2014 État d'avancement : Complété

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (NAI)

1. Procédure d'urgence, plans ou informations sur la sécurité publique

Engagement :

La Mission d'Ottawa s'est engagée à se conformer aux dispositions de la LAPHO en ce qui concerne cette exigence dans le but de rendre les locaux de notre organisation plus sûrs pour les personnes handicapées en cas d'urgence.

Mesures prises :

La Mission d'Ottawa a mis en œuvre les mesures suivantes à compter du 1^{er} janvier 2012 :

- La procédure d'urgence, les plans et les informations sur la sécurité publique qui sont préparés par La Mission d'Ottawa et mis à la disposition du public seront disponibles dans un format accessible ou méthode de communication appropriée, dès que possible et sur demande.

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2012 État d'avancement : Complété

2. Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Engagement :

Si La Mission d'Ottawa prend connaissance du handicap d'un employé et que ce dernier a besoin de mesures d'adaptation, elle fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à l'employé dès que cela est matériellement possible si l'employé requiert ces renseignements en raison de son handicap.

Mesures prises :

La Mission d'Ottawa a mis en œuvre les mesures suivantes à compter du 1^{er} janvier 2012 :

- Si l'organisation prend connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap d'un employé et si l'employé a besoin de renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence en raison de son handicap, La Mission d'Ottawa fournit ces renseignements à l'employé handicapé dès que cela est matériellement possible.
- Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, La Mission d'Ottawa communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.

- La Mission d'Ottawa examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :
 - l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
 - les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;
 - La Mission d'Ottawa procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2012

État d'avancement : Complété

3. Formation

Engagement :

La Mission d'Ottawa s'est engagée à mettre en œuvre un processus pour veiller à ce que les employés et les bénévoles, les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de La Mission d'Ottawa et les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de l'organisation reçoivent une formation sur les exigences du règlement sur les NAI et sur les dispositions du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui s'appliquent aux personnes handicapées, et ce, dès que cela est matériellement possible.

Mesures prises :

Conformément au règlement sur les NAI, La Mission d'Ottawa :

- veillera à ce que soit fournie une formation sur les exigences du règlement sur les NAI et sur les dispositions du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui s'appliquent aux personnes handicapées, aux employés et aux bénévoles, aux entrepreneurs tiers qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de La Mission d'Ottawa et aux personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de l'organisation;
- s'assurera que la formation est fournie aux personnes ci-dessus dès que cela est matériellement possible;
- conservera un dossier indiquant la formation donnée, y compris les dates auxquelles la formation a été dispensée et le nombre de personnes formées;
- veillera à ce que la formation soit donnée sur une base continue lorsque ses politiques prescrites font l'objet de changements.

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2015

État d'avancement : Complété

(se poursuit pour ce qui est des nouveaux employés/bénévoles, etc.)

4. Normes en matière d'emploi

(i) Recrutement

Engagement :

La Mission d'Ottawa s'est engagée à se conformer aux dispositions de la LAPHO en ce qui concerne cette exigence dans le but de rendre le processus de recrutement accessible aux personnes handicapées.

Mesures envisagées :

Conformément au règlement sur les NAI, La Mission d'Ottawa prendra les mesures suivantes :

Recrutement – Généralités

La Mission d'Ottawa avisera les employés et le public de la disponibilité des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement, y compris :

- la révision et, le cas échéant, la modification des politiques, procédures, processus et modèles de recrutement en vigueur;
- l'affichage, sur le site web de La Mission d'Ottawa et sur les offres d'emploi, de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés.

Recrutement – Évaluation et sélection

La Mission d'Ottawa avisera le candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés, y compris :

- la révision et, le cas échéant, la modification des politiques, procédures, processus et modèles de recrutement en vigueur;
- la notification de tous les candidats retenus quant à la disponibilité de mesures d'adaptation associées au processus de recrutement;
- si un candidat retenu demande à bénéficier de mesures d'adaptation, la consultation de ce candidat afin de fournir de telles mesures de façon à prendre en compte les besoins qui découlent de son handicap.

Avis aux candidats retenus

Lorsque La Mission d'Ottawa offre un emploi, elle avise le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés, y compris :

- la révision et, le cas échéant, la modification des politiques, procédures, processus et modèles de recrutement en vigueur;

- l'information, dans la lettre d'embauche, concernant les politiques de La Mission d'Ottawa en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2016

État d'avancement : Complété

(ii) Mesures de soutien à l'employé

Engagement :

La Mission d'Ottawa s'est engagée à respecter les dispositions de la LAPHO portant sur cette exigence dans le but d'informer les employés des mesures de soutien disponibles.

Mesures envisagées :

Conformément au règlement sur les NAI, La Mission d'Ottawa prendra les mesures suivantes :

- informer ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap;
- fournir les renseignements aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction;
- fournir des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.
- consulter l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens :
 - l'information nécessaire pour effectuer son travail; et
 - l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.
- consulter l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2016

État d'avancement : Complété

(iii) Plan d'adaptation documenté et individualisé/Processus de retour au travail

Engagement :

La Mission d'Ottawa s'est engagée à se conformer aux dispositions de la LAPHO en ce qui concerne cette exigence dans le but d'améliorer les mesures d'adaptation et les processus de retour au travail.

Mesures envisagées :

La Mission d'Ottawa révisera ses politiques en vigueur pour y inclure les processus qu'elle mettra en place afin d'offrir à un employé handicapé les mesures d'adaptation nécessaires en vue de faciliter son retour au travail après une absence en raison de son handicap.

La Mission d'Ottawa révisera et évaluera les politiques en vigueur pour s'assurer qu'elles prévoient un processus pour l'élaboration de plans d'adaptation documentés et individualisés pour les employés handicapés, dans l'éventualité où de tels plans seraient nécessaires.

La Mission d'Ottawa s'assurera que le processus d'élaboration des plans d'adaptation documentés et individualisés tienne compte des éléments suivants :

- ☐ la manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne;
- ☐ les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle;
- ☐ la manière dont La Mission d'Ottawa peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre;
- ☐ les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé;
- ☐ la fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan;
- ☐ si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués;
- ☐ les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.

Les plans d'adaptation individualisés :

- ☐ comprennent l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les outils d'aide à la communication fournis que requiert la norme;
- ☐ comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail nécessaires, le cas échéant, et que requiert la norme;
- ☐ recensent toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

La Mission d'Ottawa s'assurera que le processus de retour au travail énoncé dans ses politiques en vigueur énumère les étapes qu'elle prendra pour faciliter le retour au travail d'un employé après une absence qui découle de son handicap, décrira l'élaboration d'un plan de travail individualisé écrit pour cet employé et requerra l'application d'un plan individualisé incluant des mesures d'adaptation, tel que noté précédemment, dans le processus de retour au travail.

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2016

État d'avancement : Complété

(iv) Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

Engagement :

La Mission d'Ottawa tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé dans :

- ☐ l'utilisation des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés handicapés;
- ☐ l'offre de perfectionnement et d'avancement professionnel à ses employés handicapés;
- ☐ la réaffectation de ses employés handicapés.

Mesures envisagées :

Conformément au règlement sur les NAI, La Mission d'Ottawa :

- ☐ révisera, évaluera et, le cas échéant, modifiera ses politiques, procédures et modèles en vigueur pour assurer la conformité au règlement sur les NAI;
- ☐ tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, de leur plan d'adaptation individualisé dans le cadre de :
 - ☐ l'évaluation du rendement;
 - ☐ la gestion du perfectionnement et de l'avancement professionnel;
 - ☐ la nécessité d'une réaffectation.

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2016

État d'avancement : Complété

5. Normes en matière d'information et de communications

Engagement :

La Mission d'Ottawa s'est engagée à se conformer aux dispositions de la LAPHO en ce qui concerne cette exigence dans le but de rendre accessibles aux personnes handicapées les informations et les communications de l'entreprise applicables.

(i) Rétroaction, formats accessibles et outils d'aide à la communication

Mesures envisagées :

Conformément au règlement sur les NAI, La Mission d'Ottawa :

- s'assurera que les processus de rétroaction soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir des formats accessibles et des outils d'aide à la communication, sur demande. L'organisation informera le public de la disponibilité des formats accessibles et des outils d'aide à la communication;
- sauf disposition contraire, énoncée dans le règlement sur les NAI, fournira ou fera fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des outils d'aide à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne;
- consultera l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'un outil d'aide à la communication;
- informera le public de la disponibilité de formats accessibles et d'outils d'aide à la communication.

Échéances de mise en conformité :

Le 1^{er} janvier 2015 – dispositions sur la rétroaction

État d'avancement : Complété

**Le 1^{er} janvier 2016 – dispositions sur les formats
accessibles et les outils d'aide à la communication**

État d'avancement : Complété

(ii) Site et contenus web accessibles

Mesures envisagées :

Conformément au règlement sur les NAI, La Mission d'Ottawa s'assurera que son site internet ainsi que son contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) 2.0, Niveau A, du Consortium World Wide Web d'ici le 1^{er} janvier 2014, et Niveau AA pour l'ensemble du contenu d'ici le 1^{er} janvier 2021.

Échéances de mise en conformité :

Le 1^{er} janvier 2014 – WCAG 2.0 Niveau A – nouveau site internet et contenu web

État d'avancement : En cours

**Le 1^{er} janvier 2021 – WCAG 2.0 Niveau AA – nouveau site internet et contenu web, sauf
les exclusions prévues dans le règlement sur les NAI**

État d'avancement : En cours

6. Conception des espaces publics

Engagement :

La Mission d'Ottawa s'est engagée à se conformer aux dispositions de la LAPHO en ce qui concerne cette exigence dans le but de s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité décrites dans les Normes d'accessibilité du milieu bâti sont respectées pour les nouveaux espaces et bâtiments et pour tout espace existant faisant l'objet de modifications importantes.

Plan d'accessibilité pluriannuel

Échéance de mise en conformité : Le 1^{er} janvier 2016

État d'avancement : En cours