

**Introduction :**

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), qui fera de l'Ontario une province accessible d'ici 2025. Il a mis en place une approche progressive pour l'application des exigences, qui se fera par le biais de règlements en vertu de la LAPHO. Pour aider les organismes publics, privés et sans but lucratif à détecter, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité, la LAPHO établit des normes d'accessibilité précises dans cinq aspects de la vie quotidienne : service à la clientèle, information et communications, emploi, transport et conception des espaces publics.

**Notre engagement :**

L'OSBI est guidé par les quatre principes fondamentaux que sont la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances et entend les respecter. De plus, il soutient la pleine inclusion des personnes, comme énoncé dans le Code des droits de la personne de l'Ontario et la LAPHO. Pour veiller au respect de cet engagement, nous nous efforçons de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

L'OSBI prendra les mesures suivantes pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité :

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
3	Établissement de politiques d'accessibilité	3. (1) Toute organisation assujettie élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le présent règlement qui s'appliquent à son égard. (2) Les organisations assujetties, à l'exception des petites organisations, incluent dans leurs politiques une déclaration relativement à leur engagement envers la satisfaction, en temps opportun, des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une politique d'accessibilité a été conçue.</li> <li>• Une déclaration d'engagement organisationnel a été créée.</li> <li>• La politique peut être consultée sur l'intranet de l'entreprise.</li> <li>• Nous transmettrons une copie de notre politique d'accessibilité aux personnes qui en feront la demande.</li> <li>• La politique d'accessibilité, la déclaration d'engagement ou toute autre information incluse dans le manuel de l'employé sont fournies dans des formats accessibles sur demande.</li> </ul>	Terminé
4	Plans d'accessibilité	4. (1) Le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative, les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations font ce qui suit : a) ils établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un plan d'accessibilité pluriannuel a été élaboré; il décrit la stratégie adoptée par l'OSBI pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité.</li> <li>• Il a été publié sur le site Web et dans l'intranet de l'organisation.</li> </ul>	Terminé.  Le plan pluriannuel sera révisé et mis à jour au besoin, mais au moins tous les cinq ans.

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
		part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement; b) ils affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, s'ils en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible; c) ils examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ce plan d'accessibilité pluriannuel est fourni dans un format accessible sur demande.</li> </ul>	
7	Formation	7. (1) Toute organisation assujettie veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées : a) les personnes qui sont des employés ou des bénévoles de l'organisation; b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Une formation a été offerte à tous les employés de l'Ontario.</li> <li>Nous continuerons d'offrir une formation continue aux nouveaux employés et lorsque des changements législatifs ou de politique interviennent. Remarque : Les nouveaux employés passent en revue la présentation au moment de leur accueil. De plus, une formation en ligne est offerte tous les deux ans. Prochaine séance : janvier ou février 2024.</li> </ul>	Terminé et en cours
11	Processus de rétroaction	11. (1) Toute organisation assujettie qui dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'OSBI veille à ce que les processus lui permettant de recevoir des commentaires et d'y répondre soient accessibles pour les personnes handicapées, et l'OSBI continuera de fournir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.</li> </ul>	Terminé

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
12	Formats accessibles et aides à la communication	<p>12. (1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication :</p> <p>a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;</p> <p>b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.</p> <p>(2) L'organisation assujettie consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.</p> <p>(3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'OSBI continuera de fournir ou de faire fournir, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées en temps opportun, en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne.</li> <li>• Le site Internet de l'organisation a été mis à jour afin que le public soit informé de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication sur demande.</li> </ul>	Terminé
14	Sites et contenus Web accessibles	<p>14. (2) Le gouvernement de l'Ontario et l'Assemblée législative veillent à ce que leurs sites Web Internet et intranet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos équipes des TI et du marketing ont été informées de l'obligation qui nous incombe de rendre nos sites et contenus Web conformes aux règles WCAG 2.0, niveau AA.</li> <li>• Le service du marketing planifie de rendre tout le contenu du site Web conforme aux règles WCAG 2.0, niveau AA et doit en garantir le respect.</li> <li>• Tous les nouveaux sites Web seront dorénavant créés dans le respect des règles WCAG 2.0, niveau AA.</li> </ul>	En cours (l'OSBI actualisera son site Web en 2024, y compris en tenant compte des règles WCAG 2.0, niveau AA)
22	Recrutement : dispositions générales	<p>22. L'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Notre processus de recrutement a été revu et mis à jour pour veiller à ce que nous avisions de manière efficace et cohérente les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés.</li> </ul>	Terminé

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
23	Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	<p>23. (1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.</p> <p>(2) L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre processus de recrutement a été revu et mis à jour afin que nous avisions de manière efficace et cohérente les candidats sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.</li> </ul>	Terminé
24	Avis aux candidats retenus	<p>24. L'employeur qui offre un emploi au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Notre processus d'offre a été revu et mis à jour afin que les candidats retenus soient avisés de nos politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.</li> </ul>	Terminé
25	Renseignements sur les mesures de soutien	<p>25. (1) L'employeur informe 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.</p> <p>(2) L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.</p> <p>(3) L'employeur fournit 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</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons créé une politique d'accessibilité que nous avons incluse dans notre manuel de l'employé. Nous révisons et mettons à jour notre manuel de l'employé chaque année.</li> <li>Au moment de l'embauche, tous les nouveaux employés reçoivent un exemplaire du manuel de l'employé. Les lignes directrices figurent dans notre site intranet, où les employés peuvent les consulter en tout temps.</li> </ul>	Terminé

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
		besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.		
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	<p>26. (1) En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte 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 :</p> <p>a) l'information nécessaire pour faire son travail;</p> <p>b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail. Règl. de l'Ont. 191/11, par. 26 (1).</p> <p>(2) L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comme décrit dans notre politique d'accessibilité, l'OSBI continuera de fournir ou de faire fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées en temps opportun et en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité.</li> </ul>	Terminé
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	<p>27. (1) L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p>(2) 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, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.</p> <p>(3) L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons mis à jour le plan de préparation aux situations d'urgence afin d'y intégrer ces exigences.</li> <li>Le formulaire d'auto-évaluation des employés en cas d'évacuation d'urgence a été conçu et ajouté aux lignes directrices que les employés doivent remplir si, lors d'une évacuation, ils ont besoin d'aide en raison d'un handicap temporaire ou permanent.</li> <li>À la section Plan de préparation aux situations d'urgence des lignes directrices destinées aux employés, il est énoncé que, sur demande, des plans individualisés seront créés pour répondre aux besoins des personnes ayant besoin de mesures d'adaptation individuelles en raison d'un</li> </ul>	Terminé

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
		<p>cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.</p> <p>(4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :</p> <p>a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;</p> <p>b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;</p> <p>c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.</p>	<p>handicap temporaire ou permanent. Ces plans seront revus si un employé est muté dans un autre service au sein de l'organisation, si ses besoins en matière de mesures d'adaptation globales ou les plans sont revus ou lors de l'examen de nos politiques générales en matière d'intervention d'urgence.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Vous trouverez les détails du plan de préparation aux situations d'urgence de Cadillac Fairview dans l'intranet de l'organisation, sous Santé et sécurité.</li> </ul>	
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	<p>28. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.</p> <p>(2) Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants :</p> <p>1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.</p> <p>2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.</p> <p>3. La manière dont l'employeur 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tout cela est décrit dans notre politique d'accessibilité.</li> </ul>	Terminé

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
		<p>4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation.</p> <p>5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.</p> <p>6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.</p> <p>7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.</p> <p>8. 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.</p> <p>(3) Les plans d'adaptation individualisés :</p> <p>a) comprennent l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournis que décrit l'article 26;</p> <p>b) comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail nécessaires, le cas échéant, et que décrit l'article 27;</p> <p>c) recensent toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.</p>		
29	Processus de retour au travail	<p>29. (1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation :</p> <p>a) élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'OSBI a déjà mis en place un processus de retour au travail qui intègre ces exigences.</li> </ul>	Terminé

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
		absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail; b) documente le processus. (2) Le processus de retour au travail : a) décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap; b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28. (3) Le processus de retour au travail visé au présent article ne remplace pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi, ni ne l'emporte sur lui.		
30	Gestion du rendement	30. (1) L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés. (2) La définition qui suit s'applique au présent article. « gestion du rendement » Activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement d'un employé, de sa productivité et de son efficacité en vue de contribuer à son succès.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comme l'énonce notre politique d'accessibilité, l'OSBI continuera de prendre en compte les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que leurs plans d'adaptation individuels, lorsqu'il emploie son processus de gestion du rendement à l'égard d'employés handicapés.</li> </ul>	Terminé
31	Perfectionnement et avancement professionnels	31. (1) L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comme le souligne notre politique d'accessibilité, l'OSBI prend en compte les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que leur plan d'adaptation lorsqu'il fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à un employé.</li> </ul>	Terminé

SECTION	INITIATIVE	DESCRIPTION DE LA LOI	MESURE	DEGRÉ DE CONFORMITÉ
		(2) La définition qui suit s'applique au présent article. « perfectionnement et avancement professionnels » S'entend notamment de l'accroissement des responsabilités associées au poste qu'occupe un employé et de la progression de l'employé d'un poste à un autre au sein d'une organisation, qui se fondent habituellement sur le mérite ou l'ancienneté, ou toute combinaison des deux. Le poste, revalorisé ou nouveau, peut être mieux rémunéré, s'accompagner de responsabilités accrues ou se situer à un échelon supérieur au sein de l'organisation, ou toute combinaison de ces éléments.		
32	Réaffectation	32. (1) L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés. (2) La définition qui suit s'applique au présent article. « réaffectation » S'entend du fait d'affecter un employé à un autre service ou un autre poste au sein de la même organisation au lieu de le mettre à pied, lorsque l'organisation a éliminé un poste ou un service donné.	<ul style="list-style-type: none"> <li>L'OSBI tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de leur plan d'adaptation lorsqu'il procède à la réaffectation d'un employé.</li> </ul>	Terminé

Processus de rétroaction :

Les clients qui souhaitent émettre des commentaires sur la façon dont l'OSBI fournit des services aux personnes handicapées peuvent nous appeler, nous écrire, nous envoyer un courriel ou utiliser notre formulaire en ligne. Toutes les rétroactions seront transmises au gestionnaire des Services à la clientèle. Les clients recevront une réponse dans un délai de deux jours ouvrables.

Vous pouvez également nous joindre à l'adresse suivante :

OSBI  
20 Queen Street West,  
Suite 2400, P.O. Box 8  
Toronto (Ontario) M5H 3R3

Numéro sans frais : 1-888-451-4519  
Télécopieur : 1-888-422-2865  
Numéro d'ATS : 1-844-358-3442  
Courriel : [ombudsman@obsi.ca](mailto:ombudsman@obsi.ca)  
En ligne : [www.obsi.ca](http://www.obsi.ca)

Si vous souhaitez en savoir plus sur le plan d'accessibilité ou si vous avez besoin d'un format accessible de ce plan, veuillez nous transmettre votre demande par l'une des voies de communication énumérées ci-dessus.