

# Plan d’accessibilité pluriannuel, du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2016

**Ce document peut être consulté à :** [**www.ottawa.cmha.ca**](http://www.cmhaottawa.ca)

[Plan d’accessibilité pluriannuel, du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2016 1](#_Toc379550229)

[Introduction 4](#_Toc379550230)

[Section 1 5](#_Toc379550231)

[Énoncé de mission et de valeurs de la Section d’Ottawa de l’Association canadienne pour la santé mentale 5](#_Toc379550232)

[Comité consultatif sur l’accessibilité 7](#_Toc379550233)

[Stratégies pour prévenir et supprimer les obstacles 8](#_Toc379550234)

[Section 2 9](#_Toc379550235)

[Réalisations en matière d’accessibilité – 2013 9](#_Toc379550236)

[Obligations et échéanciers en vertu du RNAI de la LAPHO 10](#_Toc379550237)

[Plan d’action du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2016 11](#_Toc379550238)

[2014 – Point de départ 11](#_Toc379550239)

[Partie 1 : Exigences générales, articles 1 à 8 12](#_Toc379550240)

[Partie II : Normes pour l’information et les communications, articles 9 à 19 13](#_Toc379550241)

[Partie IV : Projet de normes pour le milieu bâti (Conception des espaces publics) 23](#_Toc379550242)

[Rapports d’accessibilité 24](#_Toc379550243)

[Communication du Plan 24](#_Toc379550244)

[Annexes 25](#_Toc379550245)

[Annexe 1 – Définitions 25](#_Toc379550246)

[Annexe 2 – Mandat du Comité consultatif sur l’accessibilité 27](#_Toc379550247)

[Annexe 3 – Politique de l’ACSM découlant du RNAI de la LAPHO 30](#_Toc379550248)

## Introduction

Le Plan d’accessibilité pluriannuel vise à concrétiser l’engagement de l’ACSM Ottawa à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées en matière d’accessibilité, conformément au Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées (RNAI) en vertu de la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO), de la Norme pour les services à la clientèle en application de la LAPHO et de la politique adoptée par l’organisme à cet égard. Ce plan a pour but de nous aider à progresser vers l’atteinte de notre objectif d’accessibilité et de pleine participation des personnes handicapées aux services, aux installations et à l’emploi.

Section 1 :

Vision, mission et valeurs de l’ACSM Ottawa

Comité consultatif sur l’accessibilité de l’ACSM Ottawa

Stratégies pour prévenir et supprimer les obstacles

Section 2 :

Réalisations en matière d’accessibilité en 2013

Obligations et échéanciers en vertu du RNAI de la LAPHO

Plan d’action du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2015

Rapports d’accessibilité

Communication du Plan pluriannuel

**Dans le présent document, la Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario sera abrégée en LAPHO, et le Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées sera abrégé en RNAI.**

## Section 1

### Énoncé de mission et de valeurs de la Section d’Ottawa de l’Association canadienne pour la santé mentale

La Section d’Ottawa de l’Association canadienne pour la santé mentale est un organisme de charité privé sans but lucratif qui se consacre à promouvoir la santé mentale, à développer et mettre en œuvre des services et des mécanismes de soutien, et à encourager l’action publique pour consolider les services communautaires de santé mentale et renforcer les lois et politiques dans ce domaine.

**Notre vision :**

Nous avons la vision d’une communauté qui accorde une grande importance à la dignité humaine, à la santé mentale et au bien-être de chaque personne.

**Notre mission :**

Notre mission est d’offrir des possibilités et du soutien aux personnes de tous les milieux à Ottawa qui vivent avec de graves problèmes de santé mentale et des besoins complexes afin de donner un sens à leur vie, leur permettre de réussir et améliorer leur niveau de fonctionnement dans l’environnement de leur choix.

**Nos valeurs fondamentales :**

**Justice sociale :**

L’égalité pour tous les individus, l’équité, la promotion des droits individuels, la liberté de choix et le respect de la vie privée.

**Auto-détermination :**

Le droit de chaque personne de participer à toutes les décisions qui la concernent.

**Excellence :**

La qualité, la cohérence, l’amélioration continue et l’excellence dans les services et l’administration de l’organisme.

**Leadership :**

Le développement, l’encouragement et le soutien des clients et de leurs familles ainsi que des membres de notre personnel, de nos bénévoles et de l’ensemble du réseau de services qui appuient notre mission.

**Responsabilité individuelle et collective :**

L’information, l’éducation et le soutien de notre communauté en vue d’améliorer la compréhension et les efforts de prévention de la maladie mentale, de réduire la stigmatisation et de promouvoir la santé mentale.

**Inclusion et participation :**

Les personnes à qui s’adressent nos services possèdent les connaissances, l’expérience et la capacité nécessaires pour contribuer utilement au développement des services, à la manière dont ils sont fournis et aux résultats qu’ils donnent.

**Responsabilité organisationnelle :**

L’ACSM procure un environnement sûr, stimulant et accessible qui encourage l’excellence, apprécie la diversité et offre les conditions propices au développement et à la croissance personnelle. Nous reconnaissons que les personnes à qui nous offrons des services, notre personnel et nos bénévoles constituent notre plus grande ressource.

### Comité consultatif sur l’accessibilité

(consulter le mandat du Comité à l’annexe 2)

Le Comité consultatif sur l’accessibilité est créé par le Directeur général pour donner son avis sur le Plan d’accessibilité pluriannuel de la Section, contribuer à son élaboration et participer à sa mise en œuvre progressive.

Il encouragera une plus grande sensibilité aux questions d’accessibilité en plus de contribuer à prévenir et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Le Comité relèvera du directeur des Ressources humaines et aura pour tâche d’aider la Section à respecter la LAPHO.

Le comité sera formé de représentants de la clientèle, du personnel et du conseil d’administration, ainsi que d’un ou plusieurs membres du public ayant un handicap.

Il devra faire rapport annuellement des progrès réalisés dans la mise en œuvre du Plan d’accessibilité.

### Stratégies pour prévenir et supprimer les obstacles

* Établir une Politique d’accessibilité pour la Section (établie le 1er janvier 2014, voir annexe 3 – Politique découlant du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario) et la réviser périodiquement
* Établir, mettre en œuvre et maintenir le présent Plan d’accessibilité pluriannuel (établi le 1er janvier 2014). Faire rapport annuellement des progrès réalisés vers sa mise en œuvre.
* Respecter les autres obligations et échéanciers fixés par le RNAI (voir l’annexe 3)
* Créer un Comité consultatif sur l’accessibilité (consulter le mandat du comité à l’annexe 2 – formation du comité prévue au premier trimestre de 2014)
* Intégrer une préoccupation pour l’accessibilité dans toutes les activités de planification et d’examen relatives aux services, aux installations et à l’emploi
* Offrir des mécanismes de rétroaction à la clientèle, au public, au personnel et aux membres du conseil d’administration
* Dispenser une formation en fonction des besoins et des exigences
* Encourager, faciliter et fournir les ressources nécessaires pour alimenter les discussions et la recherche de solutions aux problèmes concernant l’accessibilité au sein de l’équipe et des groupes ressources, de la direction et du conseil d’administration
* Designer les ressources humaines chargées de coordonner les activités de la Section en matière d’accessibilité

## Section 2

### Réalisations en matière d’accessibilité – 2013

* Poursuite de la formation donnée à tout le personnel sur la norme pour les services à la clientèle en application de la LAPHO
* Établissement et affichage de la politique découlant du RNAI
* Établissement et affichage du présent Plan pluriannuel
* Amorce du travail visant à accroître l’accessibilité du site Web et de l’intranet de la Section
* Début d’intégration des options d’accessibilité dans les documents Word
* Instauration et aide à l’application de plusieurs mesures formelles d’adaptation en vue d’un retour au travail
* Lancement d’un processus d’évaluation du recours à l’ergothérapie dans les situations où des mesures d’adaptation sont requises en raison d’un handicap (maintien au travail et retour au travail).

Obligations et échéanciers en vertu du RNAI de la LAPHO **:**

La Section est considérée comme une « grande organisation privée ou à but non lucratif » aux fins des obligations et échéanciers stipulés dans le règlement. La Section s’efforcera de devancer les échéanciers fixés dans la mesure du possible, et de mettre en place des solutions personnalisées en matière d’accessibilité chaque fois également que ce sera possible. Ces obligations et échéanciers sont les suivants :

* Procédure d’information sur les mesures d’urgence pour les personnes handicapées : 1er janvier 2012
* Politique en matière d’accessibilité : 1er janvier 2014
* Plan d’accessibilité pluriannuel : 1er janvier 2014
* Nouveaux sites Web internet et leur contenu : 1er janvier 2014
* Formation sur les normes : 1er janvier 2015
* Rétroaction : 1er janvier 2015
* Formats accessibles et aides à la communication : 1er janvier 2016
* Normes pour l’emploi : 1er janvier 2016

Le Comité consultatif sur l’accessibilité contribuera à la révision et à l’élaboration du « Plan d’action » qui suit, lequel s’appuie sur les obligations et échéanciers.

### Plan d’action du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2016

**Légende :**

 **CA** Comité sur l’accessibilité **IT** Information et technologie

 **RH** Ressources humaines

 **CSST** Comité de santé et sécurité au travail

#### 2014 – Point de départ

| Exigence en vertu de la politique et du RNAI | Mesures à prendre | Responsabilité/échéancier |
| --- | --- | --- |
| Mettre à jour l’information sur les mesures d’urgence – art. 27, RNAI | Courriel à tout le personnelPrésentation lors d’une réunion générale du personnel | Généraliste RH - Janvier, coordonner avec infirmières et CSST |
| Créer le Comité consultatif sur l’accessibilité (Politique de l’ACSM) | Solliciter des manifestations d’intérêtRéunir le comité | Directeur RH – 1er trimestreGénéraliste RH – 1er trimestre |
| Revoir la politique et le Plan pluriannuel avec l’équipe de direction et le conseil d’administration  | Distribuer les documents à la direction et au conseil d’administration | Directeur à la directionDirecteur général au conseil d’administrationJanvier  |
| Communiquer la politique et le Plan pluriannuel à l’ensemble du personnel | Courriel à tout le personnelPrésentation lors d’une réunion générale du personnel et d’une réunion de tous les gestionnaires | Généraliste RH – janvier ou février |
| Donner une formation sur les formats accessibles pour les documents – art. 7 et 12 du RNAI | Contacter les formateurs/vidéos éducatives sur YouTube, etc.Fixer les critères et faire une liste de l’employeur | Gestionnaire, Finances et TI, sur consultation avec généraliste RH D’ici juillet |
| Produire et distribuer un dépliant qui résume la politique et le Plan pluriannuel | Retenir les services d’un professionnel pour rédiger le document en langage clairRemettre des versions papier aux agents de soutien communautaire et laisser des copies à la réceptionPublier sur le site Web | Généraliste RH, 1er trimestreAgents de soutien communautaire, 2e trimestre |
| Examen des préoccupations d'accessibilité en fonction Recherche Immobilier | Continuer à discuter avec cabinet de design, les agents immobiliers et les propriétaires potentiels de notre prioritaires sur les questions d'accessibilité | Directeur des ressources humaines, et l'équipe de recherche interne - immédiate et continue |

#### Partie 1 : Exigences générales, articles 1 à 8

| **LAPHO/RNAI 191/11**  | **PLAN D’ACTION** | **Échéancier et responsabilité** |
| --- | --- | --- |
| **Article 7 Formation**Conformité : 1er janvier 2015 |  |  |
| **7.1**Offrir une formation sur les normes d’accessibilité prévues par le RNAI et sur les dispositions du Code des droits de la personneTous les employés, bénévoles et étudiants stagiaires qui dispensent des services au nom de l’ACSM Ottawa reçoivent la formation | Voir à ce que tous les employés, bénévoles et étudiants stagiaires actuels aient reçu la formation.Identifier les nouveaux employés, bénévoles et étudiants stagiaires pour s’assurer qu’ils soient formés dès leur entrée en fonction à l’ACSM Ottawa.Mettre en ligne sur l’intranet de l’organisme un centre de documentation sur l’accessibilité, à l’intention de tout le personnel | **2013 – RH, coordonnateur des activités bénévoles, coordonnateur des stages étudiants****En tout temps - RH, coordonnateur des activités bénévoles, coordonnateur des stages étudiants** **2014-2016 – CA, IT** |
| **7.2**Donner une formation adaptée aux tâches à effectuer | Renseigner les directeurs et gestionnaires de programme sur les implications du RNAI. Déterminer les besoins du personnel en formation et en ressources et établir un plan de formation. | **2013 – RH, CA, gestionnaires de programme, directeurs** |
| **7.3**Donner la formation le plus tôt possible | Débuter les activités de formation le plus tôt possible et les poursuivre le temps qu’il faudra | **2013-2016 – RH, CA, gestionnaires de programme, directeurs**  |
| **7.4**Formation sur les changements apportés à la politique | Communiquer la politique selon la procédure établie par l’ACSM.Élaborer une stratégie de communication pour assurer une large diffusion des changements | **2014-2016 – RH**  |
| **7.5**Registre des formations | Tenir un registre de toutes les activités de formation | **2014-2016 – RH, CA** |

#### Partie II : Normes pour l’information et les communications, articles 9 à 19

| **LAPHO/RNAI 191/11**  | **PLAN D’ACTION** | **Échéancier et responsabilité** |
| --- | --- | --- |
| **Article 11 Rétroaction**Conformité : 1er janvier 2015 |  |  |
| **11.1**Veiller à ce que le processus de rétroaction soit accessible en fournissant sur demande des formats accessibles et des aides à la communication | Options permettant actuellement aux gens de donner de la rétroaction sur l’accessibilité à l’ACSM Ottawa:* Courriel
* Lettre
* Message téléphonique
* Boîte de suggestions
* Informer le gestionnaire de programme, le directeur ou les RH de l’ACSM

Examiner et instaurer en continu des moyens d’améliorer, d’augmenter et de perfectionner les options de rétroaction, y compris l’accessibilité accrue du site Web et de l’intranet de l’ACSM Ottawa, les médias substituts pour la documentation de l’ACSM, etc. | **2014-2016 – CA, IT, gestionnaire de bureau** |
| **11.3**Informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d’aides à la communication | Ajouter une déclaration sur la disponibilité de médias substituts dans toutes les communications relatives aux modes de rétroaction | **2014 – CA, IT, gestionnaire de bureau**  |
| **Article 12 Formats accessibles et aides à la communication** Conformité : 1er janvier 2016 |  |  |
| **12.1**Assurer l’accès à l’information à l’aide de formats accessibles et d’aides à la communicationInformation disponible dans des formats accessibles et/ou à au moyen d’aides à la communication :* en temps opportun et d’une manière qui tient compte des besoins de la personne en matière d’accessibilité à cause de son handicap;
* à un coût qui n’est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes
 | Former le personnel de IT, le gestionnaire de bureau et le personnel administratif en ce qui concerne :* Documents PDF accessibles, conformément aux règles WCAG 2.0
* Formulaires PDF accessibles conformément aux règles WCAG 2.0

Prioriser 10 formulaires à convertir et commencer les testsExplorer les options permettant d’assurer l’accessibilité des communications dans des formats non imprimés, tels que ressources vidéo, répertoires en ligne, site Web. (Texte pour malentendants, sous-titrage, description sonore, etc.)Élaborer une politique et des normes (impression, élaboration du contenu, communications, etc.) | **2013 et en tout temps – RH, IT, gestionnaire de bureau, personnel administratif****2013-2016 – CA, IT, gestionnaire de bureau****2013-2015 – IT, CA****2013-2016 – IT, CA, RH, gestionnaire de bureau** |
| **12.2**Consulter la personne qui demande un média substitut | Intégrer la consultation avec le demandeur dans la procédure standard de demande d’un média substitut | **Implication de tous les intervenants mentionnés ci-haut** |
| **12.3**Informer le public de la disponibilité de ces médias substitutsAfficher des avis sur la disponibilité de médias substituts et d’aides à la communication :* Site Web interne et externe
* Affichage
* Prospectus
 | Concevoir les messages et intégrer un langage et une formulation appropriés pour le site Web, l’affichage, les prospectus et autres moyens de communication appropriés  | **2013 – IT, CA** |
| **Article 14 Sites Web Internet et leur contenu****Conformité : 1er janvier 2014****(Niveau A)****Conformité : 1er janvier 2021****(Niveau AA)** |  |  |
| **14.1**Veiller à ce que les sites Web Internet et intranet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 aux niveaux suivants :* Nouveaux sites Web et leur contenu, conformes au niveau A d’ici le 1er janvier 2013 (14.4)
* Tous les sites Web et leur contenu, conformes au niveau AA avant le 1er janvier 2021 (à l’exception des sous-titres en direct et des audio-descriptions) (14.4)
 | Consulter le fournisseur de service internet externe au sujet de la conformité avec la règle WCAGEffectuer une analyse de l’écart du site Web actuel en évaluant son statut actuel par rapport au niveau A de la règle WCAG 2.0 Consulter le fournisseur de service intranet au sujet de la conformité avec la règle WCAG Élaborer un plan pour assurer la conformité du site Web interne avec la règleRéaliser une évaluation des sites Web interne et externe au stade final pour assurer leur conformitéIdentifier les améliorations et changements requis pour satisfaire aux exigences du niveau AA et concevoir un plan de mise en œuvre de ces changements sur les sites Web interne et externeCollaborer pour faire en sorte que le contenu soit publié dans un format approprié et conforme aux normes requises par la règle WCAG  | **2013 et en tout temps – IT** **2013-2014 – IT****2014 – IT****2014-2016 – IT****2013-2016 – CA, IT**  |

**Partie III Normes pour l’emploi, articles 20 à 32**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **LAPHO/RNAI 191/11**  | **PLAN D’ACTION** | **Échéancier et responsabilité** |
| **Articles 22 à 24, 26 et 32 Normes pour l’emploi****Conformité : 1er janvier 2016** |  |  |
| Assurer la disponibilité de mesures d’adaptation pendant les processus de recrutement, de sélection et d’embauche.Consulter la personne pour déterminer les mesures d’adaptation nécessairesFournir des formats accessibles et des aides à la communication permettant d’obtenir de l’information sur l’emploi ou le lieu de travail, sur demande | Élaborer une stratégie pour intégrer les processus de recrutement, de sélection et d’embauche dans la diffusion d’information sur les mesures d’adaptationMettre au point un processus ou une politique visant à impliquer la personne dans la détermination des mesures d’adaptation nécessairesDévelopper et instaurer un processus relatif aux demandes visant l’obtention d’information sur le lieu de travail dans un média substitut ou avec des aides à la communication | **2013 – RH** **2013 – RH** **2013-2014 – IT, RH** |
| **Section 25 Normes pour l’emploi****Conformité : 1er janvier 2016** |  |  |
| **25.1**Informer les employés au sujet des politiques en matière de soutien des employés handicapés | Élaborer une méthode pour informer les employés au sujet des politiques en matière de soutien des employés handicapés  | **2012 – RH** |
| **25.2**Fournir cette information aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction | Intégré dans les politiques et procédures relatives aux RH remises à tous les nouveaux employés | **2012 – RH**  |
| **25.3**Fournir des renseignements à jour aux employés sur les politiques en matière d’adaptation chaque fois que des modifications sont apportées  | Les politiques d’adaptation et de retour au travail sont affichées conformément aux procédures en place à l’ACSM  | **2012 – RH**  |
| **Section 28****Conformité : 1er janvier 2016** |  |  |
| **28.1**Élaborer un processus écrit régissant l’établissement de plans d’adaptation individualisés et documentés | En révision actuellement, en consultation avec les services d’ergothérapie | **2013 et en tout temps – RH**  |
| **28.2**Inclure les éléments prescrits dans le processus | La politique susmentionnée comprendra tous les éléments prescrits ou y fera référence | **2013 et en tout temps – RH** |
| **28.3**Les plans d’adaptation individualisés devront satisfaire aux exigences suivantes :Comprendre l’information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournisComprendre les renseignements individualisés relatifs aux interventions d’urgence sur le lieu de travail, si nécessaireIdentifier toute autre mesure d’adaptation devant être fournie | La politique susmentionnée comprendra tous les éléments prescrits ou y fera référence  | **2013 et en tout temps – RH** |
| **Article 29****Conformité : 1er janvier 2016** |  |  |
| **29.1**Élaborer un processus documenté de retour au travail | En révision actuellement, en consultation avec les services d’ergothérapie | **2013 et en tout temps – RH** |
| **29.2**Inclure les mesures que l’employeur prendra pour faciliter le retour au travail et utiliser les plans d’adaptation individualisés et documentés | En révision actuellement, en consultation avec les services d’ergothérapie  | **2013 et en tout temps – RH** |
| **Article 30****Conformité : 1er janvier 2016** |  |  |
| **30.1**Tenir compte des besoins en matière d’accessibilité dans le processus de gestion du rendementLes méthodes de gestion du rendement sont appliquées en tenant compte des besoins en matière d’accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d’adaptation existants | Élaborer et intégrer des questions dans le processus d’évaluation du rendement pour faire en sorte de cerner les besoins en matière d’accessibilité et d’y répondreExpliquer aux gestionnaires et aux superviseurs pourquoi il est important de poser ces questions, ainsi que les obligations de l’employeur | **2013 et en tout temps – RH****2014 et en tout temps – RH, CA** |
| **Section 31****Conformité : 1er janvier 2016** |  |  |
| **31.1**Tenir compte des besoins en accessibilité et des plans d’adaptation individualisés dans le perfectionnement et l’avancement professionnels, incluant l’accroissement des responsabilités dans le poste occupé actuellementL’évaluation de rendement permettra, le cas échéant, de mettre le doigt sur les obstacles au perfectionnement professionnel qui sont reliés au handicap et de susciter une discussion sur les mesures d’adaptation ou de soutien requises | Revoir le processus actuel d’évaluation du rendement en vue de déterminer où et comment intégrer les critères d’accessibilité dans la section sur le perfectionnement professionnelRédiger des questions pour faire en sorte d’identifier les besoins en matière d’accessibilité pour favoriser le perfectionnement professionnel, y compris l’accès à de nouvelles responsabilités ou possibilités dans le poste actuelIntégrer les questions dans les évaluations de rendementDonner une formation aux gestionnaires et aux superviseurs sur l’importance de poser ces questions et sur les obligations de l’employeur | **2013 et en tout temps – RH** **2013 et en tout temps – RH****2014 et en tout temps – RH** |

#### Partie IV : Projet de normes pour le milieu bâti (Conception des espaces publics)

*Cette partie n’est pas encore intégrée dans le règlement*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PROJET de normes relatives à la conception des espaces publics (ces normes n’ont pas encore force de loi en vertu de la LAPHO)** | **PLAN D’ACTION** | **Échéancier et responsabilité** |
| **Art. 80.16, 80.22, 80.33-80.37, 80.39-80.42**Les exigences techniques énoncées dans les normes de la LAPHO relativement au milieu bâti (Conception des espaces publics) seront respectées dans toutes les nouvelles constructions et tous les travaux de rénovation, et dans tous les endroits où les normes s’appliquent | Identifier tous les acteurs impliqués dans la construction, le réaménagement, la conception, la rénovation et l’entretien des espaces publics, et leur communiquer l’information sur l’état d’avancement des normes relatives au milieu bâtiMise en œuvre des nouvelles normes dès qu’elles auront force de loiIdentifier les espaces nécessitant la mise en place de nouvelles règles d’entretien conformément aux exigences de la LAPHO, une fois que les normes proposées auront force de loi | **2013 et en tout temps – RH, CA, ED****Tout le monde****2013-2017 – CA**  |

### Rapports d’accessibilité

Conformément à l’article 14 de la LAPHO, l’ACSM Ottawa produira des rapports sur l’accessibilité relativement aux normes d’accessibilité selon le modèle déterminé par le Ministre, et les rendra publics.

### Communication du Plan

Le Plan d’accessibilité pluriannuel de l’Association canadienne pour la santé mentale, Section d’Ottawa, sera disponible sur son site Web externe et son intranet.

Les personnes qui souhaitent recevoir une copie papier du Plan ou une version dans un média substitut peuvent en faire la demande à :

Lisa McCullough

lmccullough@cmhaottawa.ca

613 737-7791, poste151

## Annexes

### Annexe 1 – Définitions

Un **« obstacle »** est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S’entend notamment d’un obstacle physique ou architectural, d’un obstacle au niveau de l’information ou des communications, d’un obstacle comportemental, d’un obstacle technologique, d’une politique ou d’une pratique. (obstacle organisationnel)[[1]](#footnote-2)

Les obstacles **architecturaux** et **physiques** sont des éléments d’un immeuble ou d’un espace qui causent des problèmes aux personnes handicapées. Par exemple :

* Des salles de bain qui ne sont pas assez spacieuses pour accueillir les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou en triporteur;
* Les cadres de porte et les corridors qui ne sont pas suffisamment larges pour y laisser passer les personnes qui se déplacent en fauteuil roulant ou en triporteur;
* Un éclairage inadéquat pour les personnes ayant une basse vision;
* Les téléphones qui ne sont pas munis d’appareils de télécommunication pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.

Des obstacles à l’**information** ou à la **communication** sont présents lorsqu’une personne n’arrive pas à comprendre facilement l’information. Par exemple :

* Des caractères d’imprimerie trop petits pour être lus par une personne dont la vue est faible;
* Le message est diffusé à voix haute alors que la personne est malentendante;
* Les affiches ne sont pas claires ou faciles à comprendre;
* Les sites Web impossibles à consulter par les personnes incapables d’utiliser une souris.

**Les obstacles comportementaux exercent une discrimination à l’égard des personnes handicapées**. Par exemple :

* Le fait de considérer les personnes handicapées comme des êtres inférieurs;
* Présumer qu’une personne ayant un problème d’élocution ne peut pas vous comprendre;
* Une réceptionniste qui ne porte pas attention à une personne en fauteuil roulant.

Les **obstacles technologiques** concernent les situations où la technologie ne peut être modifiée pour fonctionner avec les appareils et accessoires fonctionnels. Par exemple :

* Les sites Web qui ne sont pas compatibles avec un logiciel de lecture à l’écran.

Les **obstacles organisationnels** désignent les **politiques, pratiques ou procédures** d’un organisme qui exercent une discrimination à l’endroit des personnes handicapées. Par exemple :

* Un processus d’embauche qui n’est pas ouvert aux personnes handicapées;
* La diffusion d’annonces uniquement par téléavertisseur, de sorte que les personnes ayant une déficience auditive ne puissent les entendre[[2]](#footnote-3)

Le terme **« handicap »** s’entend de ce qui suit :

1. tout degré d’incapacité physique, d’infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, 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 tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;
2. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
3. 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;
4. un trouble mental;
5. 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.[[3]](#footnote-4)

### Annexe 2 – Mandat du Comité consultatif sur l’accessibilité

**Raison d’être et rôle du groupe :** Le Comité est créé par le directeur général pour donner son avis sur le plan d’accessibilité pluriannuel de la Section, contribuer à son élaboration et participer à sa mise en œuvre progressive.

Il encouragera une plus grande sensibilité aux questions d’accessibilité en plus de contribuer à prévenir et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Le Comité relèvera du directeur des Ressources humaines.

**Composition :**

* Généraliste en ressources humaines (présidence)
* Des représentants de la direction et/ou du personnel des services suivants : Services directs (2), Éducation et renforcement des capacités (1), Services administratifs (1), IT(1)
* Membre du conseil d’administration (1)
* Clients (2)
* Représentant du public (1)
* Fournisseur de services partenaire (1)

Les membres sont nommés pour un mandat renouvelable de deux ou trois ans.

**Responsabilités :**

* Faire rapport au directeur des Ressources humaines.
* Préparer un rapport annuel sur les progrès réalisés par la Section dans la mise en œuvre du Plan d’accessibilité pluriannuel et formuler des recommandations conformément au mandat qu’on lui a confié. Ce rapport sera disponible à l’interne et sera rendu public.
* Les représentants de la direction, du personnel et du conseil d’administration ont pour tâche de consulter leurs groupes respectifs, de communiquer avec eux et de solliciter leur rétroaction, en plus de se faire les champions des questions et initiatives en matière d’accessibilité.

**Révision :** Le mandat du comité sera révisé dans la troisième année d’existence de l’actuel plan triennal, en prévision du prochain plan d’accessibilité pluriannuel.

**Réunions**

* Les réunions, à raison de 4 par année, seront organisées et présidées par la généraliste en ressources humaines.
* Les réunions se tiendront dans les bureaux de l’ACSM.
* Le degré d’avancement dans la mise en œuvre du Plan d’accessibilité pluriannuel sera discuté à chaque réunion.
* Le président sollicitera d’autres sujets à ajouter à l’ordre du jour avant chaque réunion.
* Un membre du comité rédigera un compte rendu des sujets discutés et des décisions prises, qu’il remettra au président du comité dans la semaine suivant la réunion.
* Le compte rendu de la réunion précédente et l’ordre du jour de la prochaine réunion seront distribués aux membres une semaine avant la tenue de la réunion.
* La documentation relative aux points à discuter en réunion sera distribuée aux membres le plus tôt possible.
* Le président peut, à sa discrétion, inviter des experts à participer aux réunions.
* Le président veillera à ce que la documentation soit disponible en formats accessibles et à fournir des aides à la communication selon les besoins.

**Confidentialité et partage de l’information et des ressources**

* Les discussions au cours desquelles il est fait mention de renseignements personnels concernant des personnes identifiables doivent rester strictement confidentielles.
* La source des renseignements figurant dans tous les documents qui sont distribués ou produits doit toujours être indiquée.
* Les documents d’information et de discussion sont acheminés par l’intermédiaire du président.
* Le président publie le matériel qu’il juge approprié sur les sites internet et intranet de la Section.

### Annexe 3 – Politique de l’ACSM découlant du RNAI de la LAPHO

# Politique découlant du Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées de la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario – 1er janvier 2014

## Objet :

La présente politique a pour objet d’exprimer l’engagement de l’ACSM Ottawa à répondre en temps opportun aux besoins en matière d’accessibilité des personnes handicapées, conformément au Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées (RNAI) pris en application de la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO), et d’orienter les efforts déployés par l’organisme en ce sens.

La LAPHO a été instaurée pour reconnaître le traitement discriminatoire dont les personnes handicapées de l’Ontario ont fait l’objet dans le passé, et a pour but de prévenir et de supprimer les obstacles qui empêchent les gens de participer pleinement à tous les aspects de la vie en société à cause de leur handicap. L’ACSM Ottawa s’est donnée comme vision de bâtir « une communauté qui accorde une grande importance à la dignité humaine…de chaque personne ». En conséquence, nous prenons l’engagement d’améliorer l’accès des personnes handicapées à nos services, à nos installations et à nos possibilités d’emploi. Nous allons travailler en partenariat avec les personnes handicapées en vue de prévenir et de supprimer les obstacles à l’accessibilité. Nous sommes déterminés à faire en sorte que les personnes handicapées puissent bénéficier de nos services, installations et possibilités d’emploi de manière égale et semblable au reste de la population.

La présente politique a pour but de mettre en place le cadre général qui guidera l’élaboration et la révision des autres politiques, normes, procédures, règlements et activités de la Section afin de les rendre conformes au RNAI. À l’heure actuelle, la politique doit se lire conjointement avec le « Plan de l’ACSM Ottawa en vue de fournir des services aux personnes handicapées conformément à la Norme d’accessibilité pour le service à la clientèle » et la politique sur les mesures d’adaptation à l’emploi en raison d’un handicap

## Application :

La présente politique s’applique à l’ensemble des employés, bénévoles, membres du conseil d’administration et agents de l’ACSM Ottawa.

## Responsabilités :

Le directeur des Ressources humaines a la responsabilité de surveiller et de coordonner l’application de la politique et la mise en œuvre du plan pluriannuel.

Les gestionnaires ont la responsabilité de prévenir et de supprimer les obstacles à l’accessibilité à l’intérieur du secteur dont ils ou elles assument la gestion, et de faire part aux Ressources humaines des problèmes d’accessibilité.

La généraliste en ressources humaines a la responsabilité de diriger les activités du Comité consultatif sur l’accessibilité décrites ci-après, et de faire en sorte que le personnel de l’ACSM Ottawa reçoive la formation en matière d’accessibilité jugée nécessaire pour permettre à l’organisme de remplir ses obligations en matière d’accessibilité en fonction des échéanciers qu’il s’est fixés.

Les employés ont la responsabilité de faire des commentaires et suggestions concernant les problèmes d’accessibilité qu’ils et elles observent, et de chercher des solutions avec leur gestionnaire et le groupe de ressources.

Comité consultatif RNAI (sur l’accessibilité) : L’ACSM Ottawa mettra sur pied un Comité consultatif RNAI, présidé par la généraliste en ressources humaines, et composé d’un ou plusieurs employé(s), bénévole(s), membres du conseil d’administration et personnes handicapées. Le Comité aura pour mandat de donner son avis sur le plan d’accessibilité pluriannuel de la Section, contribuer à son élaboration et participation à sa mise en œuvre progressive. Ce Comité relèvera du directeur des Ressources humaines.

Obligations et échéanciers **:**

L’ACSM Ottawa est considérée comme une « grande organisation privée ou à but non lucratif » aux fins des obligations et échéanciers stipulés dans le règlement. Elle s’efforcera de devancer les échéanciers fixés dans la mesure du possible, et de mettre en place des solutions personnalisées en matière d’accessibilité chaque fois également que ce sera possible. Ces obligations et échéanciers sont les suivants :

* Procédure d’information sur les mesures d’urgence pour les personnes handicapées : 1er janvier 2012
* Politique en matière d’accessibilité : 1er janvier 2014
* Plan d’accessibilité pluriannuel : 1er janvier 2014
* Nouveaux sites Web internet et leur contenu : 1er janvier 2014
* Formation sur les normes : 1er janvier 2015
* Rétroaction : 1er janvier 2015
* Formats accessibles et aides à la communication : 1er janvier 2016
* Normes pour l’emploi : 1er janvier 2016

Procédure d’information sur les mesures d’urgence pour les personnes handicapées (1er janvier 2012) : Des renseignements individualisés relatifs aux interventions d’urgence sur le lieu de travail seront fournis aux employés handicapés lorsque l’ACSM Ottawa est au courant que le handicap de ces employés est tel qu’il nécessite des mesures d’adaptation. Avec le consentement de l’employé, l’information sera communiquée à la personne désignée pour l’aider. Ces renseignements devront être révisés si l’employé change de lieu de travail, si les mesures d’adaptation dont il a besoin changent et chaque fois que les plans d’intervention d’urgence sont révisés.

Politique en matière d’accessibilité (1er janvier 2014) : Cette politique devra être publiée sur le site Web de la Section et remise à toute personne qui en fait la demande, dans le format approprié ou avec une aide à la communication adéquate. Un résumé de la politique sera également remis à tous les clients, employés, bénévoles, membres du conseil d’administration et agents de l’ACSM Ottawa.

Plan d’accessibilité pluriannuel (1er janvier 2014) : L’ACSM Ottawa va établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d’accessibilité pluriannuel visant à prévenir et à supprimer les obstacles, ainsi qu’à satisfaire aux exigences du RNAI. Le plan initial sera établi pour une période de trois ans, et sera suivi d’un nouveau plan qui devra être mis à jour au moins tous les cinq ans. Le plan sera publié sur le site Web de l’organisme et fourni dans un format accessible sur demande.

Nouveaux sites Web et leur contenu (1er janvier 2014) : L’ACSM Ottawa devra rendre son site Web internet et son contenu conforme aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web en ce qui concerne les nouveaux sites Web et leur contenu, d’abord au niveau A, puis au niveau AA. Cette règle s’applique à tous les sites Web et à leur contenu mis en ligne d’ici le 1er janvier 2021

Formation sur les normes (1er janvier 2015) : Une formation sur les exigences découlant du RNAI et sur les dispositions du Code des droits de la personne relativement aux personnes handicapées sera dispensée aux employés, aux bénévoles, aux membres du conseil d’administration et aux agents de l’ACSM Ottawa. Cette formation sera adaptée aux besoins et aux tâches de chaque groupe.L’organisme tiendra un registre des formations données.

Rétroaction (1er janvier 2015) : L’ACSM Ottawa veillera à se doter d’un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations des personnes handicapées et d’y répondre en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.

Formats accessibles et aides à la communication (1er janvier 2016) : L’ACSM Ottawa devra fournir ou faire fournir à la personne qui le demande, et après consultation avec celle-ci, des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes handicapées. Cela doit être fait en temps opportun. L’organisme devra aviser le public de son obligation de satisfaire à cette exigence.

Normes pour l’emploi (1er janvier 2016) : Les exigences en matière d’accessibilité relativement à l’emploi englobent le recrutement, l’information sur les services de soutien aux employés, les mesures d’adaptation à l’emploi et les plans de retour au travail, les formats accessibles et les aides à la communication, le perfectionnement et l’avancement professionnels, ainsi que la réaffectation.

Ces normes s’appliquent aux employés et agents de l’ACSM Ottawa, mais non aux bénévoles ni aux membres du conseil d’administration.

## Définitions :

### Obstacle (article 2 de la LAPHO, 2005)

Un **« obstacle »** est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S’entend notamment d’un obstacle physique ou architectural, d’un obstacle au niveau de l’information ou des communications, d’un obstacle comportemental, d’un obstacle technologique, d’une politique ou d’une pratique. (obstacle organisationnel)

Handicap (article 2 de la LAPHO, 2005, et article 10 du Code des droits de la personne)

Le terme « handicap » s’entend de ce qui suit :

(a) tout degré d’incapacité physique, d’infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, 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 tout autre animal, à un fauteuil roulant ou à tout autre appareil ou dispositif correctif;

(b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

(c) 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;

(d) un trouble mental;

(e) 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. (handicap)

« format accessible » S’entend notamment d’un format en gros caractères, d’un format audio ou électronique enregistré, du braille et d’autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.

« aides à la communication» S’entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d’autres aides qui facilitent une communication efficace.

## Références

* « LAPHO » - Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario, L. O. 2005, chap. 11
* Règlement de l’Ontario 191/11, Normes d’accessibilité intégrées, Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario
* Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H. 19
* Plan de l’ACSM Ottawa en vue de fournir des services aux personnes handicapées conformément à la Norme d’accessibilité pour le service à la clientèle
* Politique 2.18 sur les mesures d’adaptation en raison d’un handicap (ACSM – RH)
1. Guide visant la planification annuelle de l’accessibilité, en vertu de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l’Ontario, version anglaise : www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/English/accessibility planning.pdf, p. 8 [↑](#footnote-ref-2)
2. Site Web du ministère des Services sociaux et communautaires

http://www.mcss.gov.on.ca/fr/mcss/programs/accessibility/understanding\_accessibility/understanding\_barriers.aspx [↑](#footnote-ref-3)
3. Article 2 de la LAPHO de 2005 et article 10 du Code des droits de la personne, Guide visant la planification annuelle de l’accessibilité, en vertu de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l’Ontario, version anglaise : [www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/english/accessibilityplanning.pdf](http://www.gov.on.ca/citizenship/accessibility/english/accessibilityplanning.pdf), p.8 [↑](#footnote-ref-4)