

## **Plan d'accessibilité**

### **Association pour l'intégration sociale d'Ottawa**

#### **Mise en contexte**

Ce plan d'accessibilité présente les actions de l'Association pour l'intégration sociale d'Ottawa (AISO) en vue de se conformer au respect de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. Ce plan sera révisé et mis à jour tous les cinq ans.

#### **Déclaration d'engagement**

L'AISO s'engage à répondre aux besoins des personnes en situation de handicap en plus de prévenir et éliminer les obstacles liés à l'accessibilité en respect des exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'AISO fournit des services qui respectent la dignité et l'autonomie de toute personne en situation de handicap, qu'elle soit bénéficiaire de services, parent, personne-ressource, collaborateur ou employée.

#### **1. Service à la clientèle**

L'AISO s'engage à fournir les services à la clientèle selon la politique *GEN-022 Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle* (annexe A) sous la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

#### **2. Information sur les mesures ou plans d'urgence accessibles**

L'AISO fournira, sur demande, à toute personne et dans un format accessible les mesures ou plans d'urgence destinés au public. Tous les services de l'AISO disposent de plan d'urgence conformément aux lois et normes applicables. Les plans d'urgence en cas d'incendie sont fréquemment validés par le biais d'exercice d'évacuation par les inspecteurs du *Service des incendies d'Ottawa*.

#### **3. Information et communication**

En respect des lois en vigueur et conformément à la procédure *GEN-022 Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle* (annexe B), l'AISO s'engage à communiquer avec les personnes en situation de handicap en tenant compte de leurs besoins et de la nature de leur handicap. Pour les personnes qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels, l'AISO s'engage à en faciliter l'utilisation afin qu'elles puissent participer à ses services et à ses activités, en tirer profit, et contribuer à la réalisation de la mission de l'AISO.

Le site Internet de l'AISO est conforme aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0* (Niveau AA).

#### **4. Formation**

L'AISO offre de la formation à tous les membres du personnel, personnes-ressources, bénévoles, administrateurs et autres personnes pertinentes. Conformément à la procédure *RH-013 Formation*, de l'AISO, les ressources humaines reçoivent de la formation concernant les politiques, pratiques et procédures qui ont une incidence sur la façon dont les services sont fournis aux personnes ayant un handicap. Elles reçoivent également de la formation sur une base continue lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

## 5. Processus de rétroaction

L'AISO accueille favorablement les commentaires sur ses services indiquant dans quelle mesure elle répond aux besoins et attentes des personnes ayant un handicap. Tout commentaire, plainte ou observation en vertu du présent plan d'accessibilité et des politiques qui en découlent sera soumis et traité selon les modalités de la politique *GEN-018 Plaintes et rétroaction dans le cadre des services aux personnes* de l'AISO. Les adaptations nécessaires seront apportées aux procédures de cette politique afin que la personne en situation de handicap puisse exprimer ses doléances et commentaires par la voie des procédures *GEN-018 Plaintes et rétroaction dans le cadre des services aux personnes*.

## 6. Emploi

L'AISO s'engage au respect des lois et exigences en vigueur en matière de recrutement de ses ressources humaines et à recourir à des pratiques exemplaires lors du processus d'embauche offrant des chances équitables et accessibles à tout candidat incluant ceux en situation de handicap.

L'AISO prévoit l'égalité des chances en matière d'emploi, invitant les candidats à lui communiquer leurs besoins spéciaux, le cas échéant.

## 7. Conception des espaces publics

L'AISO se conformera à la norme d'accessibilité relative à la conception des espaces publics que sa clientèle, son personnel ou toute autre personne utilisent dans le cadre de son offre de service. Au plus tard, le 1<sup>er</sup> janvier 2017, l'AISO s'engage à faire une analyse des milieux fréquentés afin de s'assurer de leur accessibilité et en plus, d'effectuer des représentations, auprès des instances responsables des espaces publics existants qu'elle utilise pour les rendre conformes et accessibles.

## Sources

- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)
- Politique *GEN-022 Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle sous la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, AISO, 2011
- Procédure *GEN-022 Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle*, AISO, 2012
- Politique *RH-013, Formation*, AISO, 2013
- Procédure *RH-013, Formation* AISO, 2013
- Politique *GEN-018, Plaintes et rétroaction dans le cadre des services aux personnes*, AISO, 2012
- Procédure *GEN-018, Plaintes et rétroaction dans le cadre des services aux personnes*, AISO, 2012