

Commissariat aux
services en français
de l'Ontario



Office of the
French Language Services
Commissioner of Ontario

COMMISSARIAT AUX SERVICES EN FRANÇAIS

Plan d'accessibilité 2014-2016

ISBN 978-1-4606-8943-1

La voix d'accès. Your Voice Matters.





Plan d'accessibilité 2014-2016 – CSF

Sommaire

En vertu de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO), en particulier le [règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées \(NAI\)](#), le gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative, les organismes désignés du secteur public, dont le Commissariat aux services en français (CSF), sont tenus d'élaborer des plans pluriannuels d'accessibilité qui présentent leur stratégie visant à prévenir et à supprimer les obstacles, et à répondre aux exigences prévues par le règlement NAI (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 4). Le plan du CSF précise un calendrier des mesures à prendre, le cas échéant, conformément au règlement NAI. Ce plan sera affiché sur le site Web du Commissariat aux services en français.

Depuis sa création, en 2007, le Commissariat aux services en français est engagé à créer un environnement sans obstacles comme l'exige la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LPHO).

En 2010, le Commissariat a commencé à se conformer aux exigences en matière d'accessibilité établies en vertu des [Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle \(ASC\)](#) de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO).

En 2011 est entré en vigueur le règlement intitulé Normes d'accessibilités intégrées (NAI), lequel prévoit la mise en œuvre progressive de nouvelles exigences dans les domaines suivants :

- service à la clientèle;
- information et communications;
- emploi;
- transport;
- conception des espaces publics.



Le 1^{er} janvier 2012, le CSF, selon les orientations de la fonction publique de l'Ontario (FPO), a publié son plan pluriannuel d'accessibilité (PPA). Le PPA comportait l'engagement suivant :

Le Commissariat aux services en français s'applique depuis à être un chef de file de l'accessibilité en Ontario. L'objectif du CSF est de fournir des documents de communication et des installations accessibles pour notre personnel et pour le public que nous servons.

Ce plan décrit comment le CSF contribuera à l'atteinte de l'objectif d'un Ontario sans obstacle d'ici 2025.

Pour avoir accès au plan d'accessibilité du Commissariat aux services en français, veuillez visiter CSFontario.ca.

Première section : Rapport sur les mesures prises en 2014-2016

Voici la liste des engagements énoncés dans le plan d'accessibilité de 2014-2016 et des mesures prises.

Rapport sur le plan d'accessibilité de 2014-2016

Engagements pris en 2014-2016 pour les services à la clientèle	Mesures prises
<p>Le CSF a continué de revoir et de faire le suivi des politiques, pratiques et procédures conformément aux lignes directrices du Bureau de la diversité afin d'assurer la conformité à toute nouvelle exigence.</p> <p>Le CSF a continué de veiller à ce que l'ensemble du personnel soit en mesure de communiquer et d'interagir en tout temps avec toute personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap (c.-à-d., ligne ATS, chien aidant, interprète, etc.).</p>	<p>Les nouveaux membres du personnel, les stagiaires ou les personnes occupant des postes non classifiés, doivent être en mesure de communiquer et d'interagir en tout temps avec toute personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap (c.-à-d., ligne ATS, chien aidant, interprète, etc.).</p> <p>Les nouveaux membres du personnel sont encouragés à prendre connaissance de la LAPHO.</p> <p>Le personnel a été informé sur la façon de répondre aux personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel, comme un fauteuil roulant, un scooter et un ordinateur à commande vocale.</p> <p>Le personnel a été formé sur la façon de répondre aux personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien, comme un intervenant ou un interprète, ou d'un animal d'assistance, comme un chien guide.</p> <p>On a rappelé au personnel que les politiques, pratiques et procédures doivent être conformes à la Loi.</p> <p>Le CSF a mis au point un formulaire de plainte ou de commentaire à l'intention du grand public et du personnel, et a encouragé la population à faire part de tout commentaire comme mécanisme de contrôle de la qualité.</p>

Engagements pris en 2014-2016 pour l'information et les communications	Mesures prises
<p>Le CSF a continué de surveiller et de demander au personnel d'incorporer des dispositions relatives à l'accessibilité dans la préparation de matériel de communication afin d'assurer que les produits de communication sont accessibles à tous.</p> <p>Le CSF s'est engagé à prévenir tout obstacle pour les personnes handicapées dans la communication d'information (quelle que soit la forme) à l'intention du public.</p> <p>Le CSF a continué de veiller à ce que tout le personnel soit informé des nouvelles directives et pratiques exemplaires, au fur et à mesure qu'elles sont reçues.</p> <p>Le CSF a continué de tenir le personnel informé de possibles obstacles et de corriger ou de modifier les produits de communication afin d'assurer qu'il n'existe aucun obstacle pour qui que ce soit, particulièrement les personnes handicapées.</p>	<p>La personne chargée des communications auprès du CSF a intégré les questions d'accessibilité à la préparation des documents de communication pour veiller à ce que les produits de communication soient accessibles.</p> <p>Le site Web du CSF est pleinement conforme à la LAPHO.</p> <p>L'agent des communications s'est également assuré que les documents imprimés ainsi que les documents affichés sur le site Web du CSF sont accessibles.</p> <p>Les renseignements nouveaux et mis à jour concernant les exigences, les politiques, les pratiques et les procédures en matière d'accessibilité ont été distribués à l'ensemble du personnel dès leur réception.</p> <p>Dans le cadre de son processus d'accueil des nouveaux membres du personnel, le CSF s'assure de les informer de ses politiques en matière d'accessibilité.</p>

Engagements pris en 2014-2016 pour l'emploi	Mesures prises
<p>Le CSF s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses.</p> <p>Le CSF, en tant que bureau indépendant de l'Assemblée législative, est engagé dans un processus d'embauche juste et équitable afin d'éliminer tous les obstacles dans les politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.</p> <p>Tous les nouveaux membres du personnel sont encouragés à prendre connaissance des politiques et procédures du CSF en matière d'accessibilité.</p> <p>La direction et les membres du personnel du CSF sont engagés à exceller dans le domaine des services à la clientèle.</p>	<p>Le CSF effectue régulièrement l'examen de ses politiques en vue d'éliminer les éventuels obstacles dans ses politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.</p> <p>Dans le cadre du processus d'embauche, le CSF a informé les candidates et les candidats que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande tout au long du processus de recrutement.</p>

Engagements pris en 2014-2016 pour le milieu bâti	Mesures prises
<p>Au printemps 2016, les bureaux du CSF ont été relocalisés au 800, rue Bay, ce qui a exigé d'importantes rénovations des locaux. Le CSF a demandé aux parties contractantes et aux gestionnaires de projet de veiller au respect des dispositions de la LAPHO.</p>	<p>Depuis juin 2016, le CSF est situé au 800, rue Bay, au 4^e étage, à l'angle nord-ouest des rues Bay et College, par conséquent, les bureaux offrent un champ complet de lumière naturelle.</p> <p>La porte des bureaux du CSF est mécanique et est munie d'un bouton-signal afin d'aider les personnes à mobilité réduite.</p> <p>Pour être conformes à la Loi, les locaux, dont la douche et la cuisine, ont été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.</p> <p>Tous les espaces de travail personnel ont également été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.</p> <p>Le principe de la diffusion harmonisée de la lumière a été mis en application au cours du processus de rénovation.</p> <p>Lorsque possible, des panneaux en verre trempé ont été utilisés afin de maximiser le spectre de la lumière naturelle dans l'ensemble des bureaux.</p>

Engagements pris en 2014-2016 pour l'approvisionnement	Mesures prises
<p>Le CSF a continué de veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient intégrées dans ses demandes de propositions et tous ses nouveaux contrats.</p>	<p>Le CSF a travaillé en étroite collaboration avec le personnel responsable de l'approvisionnement de l'Assemblée législative afin d'inclure les critères d'accessibilité dans l'achat de biens et de services.</p>

Ontario sans obstacle d'ici 2025

Afin d'atteindre notre objectif d'un Ontario sans obstacle d'ici 2025, le CSF s'engage à assurer l'accessibilité dans les domaines suivants pour 2016-2025 :

Services à la clientèle – Les personnes handicapées reçoivent des biens et des services de qualité supérieure, en temps utile.

- Au besoin, les avis de perturbation des services seront communiqués en temps opportun par courriel ou en personne, conformément aux exigences réglementaires et aux pratiques exemplaires.
- Les dispositions de la LAPHO seront intégrées au processus décisionnel, à la gestion de projet et à l'approvisionnement des biens et services, ainsi qu'à l'emploi.
- Le CSF s'engage à continuer de prendre connaissance des préoccupations en matière d'accessibilité exprimées par le grand public et d'y répondre.
- Le CSF continuera l'utilisation du formulaire de plainte afin que le public puisse déposer des plaintes en personne, ou par téléphone, ATS, Internet, courrier régulier ou courriel.
- Le CSF continuera d'offrir toutes les possibilités au grand public, aux personnes handicapées et aux membres du personnel de la FPO afin qu'ils puissent opter pour le moyen de leur choix dans leurs communications avec les bureaux du CSF.
- Le CSF continuera de former les membres de son personnel afin qu'ils puissent interagir avec les personnes handicapées dans le respect et la dignité.

Emploi – Les personnes handicapées qui travaillent pour le CSF participent pleinement et valablement aux emplois.

- Le CSF continuera à veiller à ce qu'il n'y ait pas d'obstacles possibles dans les processus, pratiques et politiques ou outils en matière d'emploi pour les personnes handicapées.
- Dans le cadre de son processus d'embauche, le CSF informera les candidates et les candidats que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande; et que celles-ci sont offertes à l'ensemble des candidates et des candidats tout au long du processus de recrutement.

- En tant que bureau indépendant de l'Assemblée législative, le CSF est engagé à éliminer tous les obstacles possibles dans ses politiques, processus et pratiques en matière d'emploi.

Information et communications – Les renseignements et les communications sont offerts dans des formats accessibles à l'ensemble du personnel et au grand public.

- L'Unité des communications est engagée à assurer la conformité aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) dans l'affichage de nouveaux documents.
- L'Unité des communications et le webmestre externe continueront d'afficher tous les documents sur le site Web du CSF dans un format accessible.
- Le CSF continuera de surveiller et de demander au personnel d'incorporer des dispositions relatives à l'accessibilité dans la préparation de matériel de communication.
- Le CSF est engagé à éliminer tout obstacle pour les personnes handicapées dans la communication d'information à l'intention du public.
- Le CSF continuera de veiller à ce que tout le personnel soit informé des nouvelles directives et meilleures pratiques.
- Le CSF continuera de tenir le personnel informé de possibles obstacles pour les personnes handicapées et de corriger ou de modifier les produits de communication afin de prévenir et de supprimer ces obstacles.
- Le CSF encouragera les membres du personnel à se familiariser avec l'Outil d'évaluation en matière d'inclusion du Bureau de la diversité.
- Le CSF continuera de surveiller et d'étudier toutes les plaintes et tous les commentaires de la part du grand public et du personnel de la FPO afin de s'assurer que les mesures appropriées sont prises. Le personnel du CSF continuera l'emploi des formulaires de plainte afin que le public puisse déposer des plaintes auprès du CSF en personne, ou par téléphone, ATS, Internet, courrier régulier ou courriel.
- Le CSF continuera d'offrir toutes les possibilités au grand public, aux personnes handicapées et aux membres du personnel de la FPO afin qu'ils puissent opter pour le moyen de leur choix pour communiquer avec nous.

Milieu bâti – Il est plus facile d'accéder aux installations et espaces publics.

- L'entrée des bureaux du CSF est munie d'une sonnette de porte et d'une porte mécanique afin d'aider les personnes à mobilité réduite.
- Pour être conformes à la Loi, les locaux, particulièrement les aires communes, dont la cuisine, la douche, le hall d'entrée, ont été conçus dans le but d'accueillir les personnes en fauteuil roulant.
- Un téléscripteur demeurera à la réception pour veiller à ce que le personnel puisse communiquer et interagir avec les personnes sourdes.

Pour nous joindre

Nous sommes toujours heureux de recevoir des questions et des commentaires sur le plan d'accessibilité du Commissariat aux services en français.

Téléphone : 416 847-1515

Renseignements généraux : 416 847-1515

Numéro ATS : 416 640-0093

Numéro gratuit 1 800 : 1 866 246-5262

Courriel : flsc-csf@ontario.ca

Adresse du site Web : csfontario.ca

This document is available in English.