

## **Plan d'accessibilité pluriannuel Du 1er septembre 2021 au 30 août 2026**

### **Plan d'accessibilité et politiques pour Service Coordination Soutien pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (SCS)**

Ce plan d'accessibilité pluriannuel 2021-2026 décrit les politiques, les réalisations et les actions que SCS a prises et le travail en cours pour maintenir et améliorer l'accessibilité de nos programmes et services aux personnes ayant un handicap et à leur famille, ainsi que pour créer un lieu de travail qui assure la pleine participation des personnes ayant un handicap.

#### **I. Exigences générales :**

- i. Politiques et plans d'accessibilité
- ii. Formation

#### **II. Renseignements et communications**

#### **III. Normes d'emploi**

#### **IV. Conception des espaces publics**

### **Déclaration d'engagement**

SCS s'engage à respecter les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07 en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et s'applique à la fourniture de biens et de services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens eux-mêmes. SCS s'engage à répondre aux besoins des personnes ayant un handicap en temps opportun et le fera en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité.

SCS s'engage à respecter ses obligations actuelles et en cours en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario en matière de non-discrimination.

Tous les services offerts par SCS doivent respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes ayant un handicap.

## **PARTIE I - Exigences générales**

### **i. Politiques et plans d'accessibilité**

SCS revoit et met à jour régulièrement ses politiques actuelles concernant les secteurs d'accessibilité pour les personnes ayant un handicap qui bénéficient des services de SCS et pour les employés, bénévoles, agents et/ou contractants ayant un handicap qui font face à des obstacles à l'accessibilité.

SCS développera un nouveau plan d'accessibilité pluriannuel pour 2021-2026, qui décrira les politiques, les réalisations et les actions que SCS a prises, et le travail en cours pour maintenir et améliorer l'accessibilité de nos programmes et services aux personnes ayant un handicap et à leur famille, ainsi que pour créer un lieu de travail qui assure la pleine participation des personnes ayant un handicap.

### **Mesures à prendre :**

<b>Exigences de la LAPHO</b>	<b>Plan d'action</b>	<b>Échéancier et responsabilité</b>	<b>Résultat</b>
<b>Politiques d'accessibilité</b>	Revoir nos politiques d'accessibilité actuelles	30 septembre 2021	Complété
<b>Plan pluriannuel d'accessibilité</b>	Mise à jour et publication du plan d'accessibilité pluriannuel sur le site Web de SCS	31 octobre 2021	Complété

## **ii. Formation**

SCS offre une formation sur l'accessibilité (LAPHO) pendant la formation d'orientation à tous les nouveaux employés, bénévoles, agents et/ou sous-traitants de SCS qui traitent avec le public ou agissent en notre nom, et/ou élaborent les politiques de SCS.

SCS offre également une formation annuelle de rafraîchissement sur l'accessibilité (LAPHO) aux employés, bénévoles, agents et/ou sous-traitants de SCS qui traitent avec le public ou agissent en notre nom, et/ou élaborent les politiques de SCS.

La formation est offerte de la manière qui convient le mieux aux employés, aux bénévoles et aux autres membres du personnel. Un enregistrement de la formation d'orientation et de la formation de rafraîchissement annuelle est conservé dans le dossier de l'employé, et les Ressources humaines conservent ces renseignements.

## **PARTIE II - Renseignements et communications**

SCS s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes ayant un handicap. Nous consultons les personnes ayant un handicap pour déterminer leurs besoins en matière de renseignements et de communication afin d'assurer l'accès le plus efficace et le plus convivial possible aux renseignements pour toutes les personnes ayant un handicap.

### **i. Rétroaction**

La politique et la procédure d'examen de la rétroaction de SCS sont révisées chaque année et sont disponibles dans trois formats accessibles différents pour les personnes ayant un handicap et leurs familles (site Web de SCS, document "Mon guide", et notre document de politique et de procédure). Si ces formats ne répondent pas aux besoins d'accessibilité de la personne, nous consulterons la personne qui en fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication. Si des mesures additionnelles sont nécessaires, SCS fera tout en son pouvoir pour répondre aux besoins de la personne.

Tous les renseignements accessibles au public peuvent être offerts en grands caractères. Nous pouvons également examiner la documentation en personne et lire l'information à haute voix.

Nous nous sommes engagés à offrir des renseignements sur notre processus de rétroaction par le biais d'une vidéo en langage clair et simple, disponible sur le site Web de SCS.

Nous avons également élaboré des questions sur l'accessibilité dans notre sondage sur la satisfaction des clients. Ces questions sont les suivantes :

- "Mes besoins en matière d'accessibilité ont été satisfaits" (échelle de notation de 1 à 5) - cette question figure déjà dans le sondage existant sur la satisfaction des clients.
- "Veuillez nous dire quels sont vos besoins en matière de communication afin que nous puissions mieux vous servir" - cette question sera ajoutée au sondage mis à jour sur la satisfaction des clients.

**Mesures à prendre :**

<b>Exigences de la LAPHO</b>	<b>Plan d'action</b>	<b>Échéancier et responsabilité</b>	<b>Résultat</b>
<b>Rétroaction</b>	Publication de vidéos sur le processus de rétroaction de SCS, dans les deux langues (site Web de SCS, bulletin mensuel de SCS, etc.)	31 janvier 2022	En cours
	Publication de la mise à jour des sondages sur la satisfaction des clients, avec ajout de questions sur l'accessibilité.	21 mars 2022	En cours

## ii. Renseignements accessibles sur les mesures d'urgence

SCS s'engage aux personnes ayant un handicap qui en font la demande à offrir des renseignements accessibles sur les mesures d'urgence disponibles au public. Nous nous engageons également à offrir aux employés ayant un handicap des renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence, si nécessaire.

La dernière révision et mise à jour complète d'un plan d'intervention d'urgence et de continuité des activités a été effectuée en février 2020. Nous envisageons de revoir et de mettre à jour ce plan à nouveau d'ici le 31 décembre 2021. L'objectif de ce plan est d'offrir une marche à suivre claire en cas d'urgence et de démontrer l'engagement de SCS à fournir un environnement sûr pour tout le personnel, les clients et les visiteurs, quelle que soit l'urgence.

### Mesures à prendre :

Exigences de la LAPHO	Plan d'action	Échéancier et responsabilité	Résultat
Renseignements accessibles sur les mesures d'urgence	Élaboration de documents sur le plan d'intervention d'urgence et de continuité des activités de SCS, dans un langage clair et simple, à distribuer aux personnes ayant un handicap qui en font la demande.	31 mars 2022	En cours

### iii. Site Web et contenu Web accessibles

SCS déploiera des efforts considérables pour s'assurer que le site Web actuel de SCS et son contenu soient conformes aux directives d'accessibilité au contenu Web (WCAG) 2.0, niveau AA. Notre site Web est actuellement conforme aux WCAG 2.0, niveau A.

SCS a également commencé à développer un portail libre-service où les personnes que nous soutenons peuvent accéder et mettre à jour les renseignements et les documents dans leur dossier SCS, en veillant à ce que son contenu soit conforme aux WCAG 2.0, niveau AA.

#### Mesures à prendre :

Exigences de la LAPHO	Plan d'action	Échéancier et responsabilité	Résultat
Site Web et contenu Web accessibles	Achèvement du portail libre-service.	1er décembre 2021	En cours
	Autovérification du site Web actuel de SCS et améliorations pour répondre aux exigences WCAG 2.0, niveau AA.	30 novembre 2021	En cours
	Améliorations supplémentaires du site Web de SCS (c'est-à-dire réorganisation de l'information en fonction des profils de " besoins de services ", réorganisation des ressources et des formulaires, etc.)	31 décembre 2022	En cours

### **PARTIE III - Normes d'emploi**

SCS s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles ainsi qu'à prévenir et à éliminer tous les obstacles à l'accessibilité identifiés.

Nous avons pris les mesures suivantes pour accommoder le personnel actuel de SCS ainsi que les personnes ayant un handicap pendant les processus de recrutement, d'évaluation et d'embauche :

- Élaboration d'une politique et d'une procédure d'adaptation du lieu de travail qui répondent aux besoins d'adaptation des candidats à l'emploi de SCS et du personnel actuel de SCS.
- Inclusion d'une déclaration dans l'offre d'emploi indiquant que des mesures d'adaptation sont disponibles auprès du bureau des ressources humaines pour les candidats potentiels ayant un handicap, et fournir un format alternatif de l'offre d'emploi, si les candidats le demandent.
- Élaboration d'un formulaire de plan d'adaptation individuel (PAI) qui se trouve dans le dossier de l'employé.
- Établir un budget annuel pour l'adaptation des employés en raison d'un handicap.
- Fournir des commentaires et encadrer les employés ayant un handicap d'une manière qui leur soit accessible.
- Définir les besoins d'accessibilité des employés ayant un handicap lorsqu'ils doivent acquérir de nouvelles compétences, suivre des formations et/ou assumer davantage de responsabilités dans leur poste actuel.

SCS va revoir et améliorer ses processus actuels de gestion du rendement, et il sera important d'intégrer les besoins d'accessibilité des employés ayant un handicap dans cette amélioration.

SCS s'engage à prévenir et à éliminer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés.

## **Mesures à prendre :**

<b>Exigences de la LAPHO</b>	<b>Plan d'action</b>	<b>Échéancier et responsabilité</b>	<b>Résultat</b>
<b>Norme d'emploi : Gestion des performances et développement de carrière</b>	Identifier les besoins en matière d'accessibilité et d'adaptation dans notre cadre révisé de gestion des performances.	31 juillet 2022	En cours

## **PARTIE IV - Conception des espaces publics**

SCS respecte actuellement les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics, conformément aux exigences.

SCS s'assurera de continuer à respecter les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics en cas de déménagement de ses bureaux. SCS prendra les mesures appropriées pour prévenir les interruptions de service dans les parties accessibles de ses espaces publics. En cas d'interruption de service, nous informerons le public des interruptions de service et des alternatives disponibles.

### **Pour en savoir plus**

Pour de plus amples renseignements sur ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec la gestionnaire, mise en oeuvre de la qualité et du savoir :

- 613-740-5276
- 200 - 150 chemin de Montréal, Ottawa, ON K1L 8H2
- [feedback@scsonline.ca](mailto:feedback@scsonline.ca)
- [www.scsonline.ca](http://www.scsonline.ca)

Des formats accessibles de ce document sont disponibles gratuitement sur demande.