



Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

### Plan d'accessibilité pluriannuel d'Ostéoporose Canada

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* exige qu'Ostéoporose Canada établisse, mette en œuvre, maintienne et documente un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant comment l'organisation répondra à ses exigences en matière de prévention et d'élimination des obstacles pour les personnes handicapées.

Ostéoporose Canada est déterminée à mettre en œuvre son plan pluriannuel, décrit ci-dessous, qui définit la stratégie adoptée pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles auxquels font face les personnes handicapées. Ce plan détaille les politiques et les mesures qu'Ostéoporose Canada mettra en place. Le plan d'accessibilité est disponible sur l'Intranet et sur le site Web d'Ostéoporose Canada et peut être fourni dans un format accessible, sur demande.

Le plan d'accessibilité sera réexaminé et mis à jour au moins tous les cinq ans.

### **NORMES POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

Ostéoporose Canada est conforme aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et continuera de s'y conformer.

#### **Politique sur le service à la clientèle**

Ostéoporose Canada a créé une politique sur la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées, qu'elle a mise en œuvre en mars 2013. Cette politique est disponible sur l'Intranet, sur le site Web ainsi qu'au siège social de l'organisation.

#### **Formations en service à la clientèle**

Ostéoporose Canada a créé et mis en œuvre un programme de formation à l'intention de ses employés et bénévoles pour l'offre de biens et de services à ses clients.

Ces programmes de formation contiennent :

- les exigences des Normes pour les services à la clientèle;
- les instructions relatives à la communication avec les personnes handicapées;
- les instructions relatives à la communication avec les personnes handicapées ayant recours à des accessoires fonctionnels ou ayant besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'une personne de soutien;
- la marche à suivre lorsqu'une personne handicapée éprouve de la difficulté à obtenir les services d'Ostéoporose Canada;
- la marche à suivre en cas d'interruption prévue ou imprévue des services d'Ostéoporose Canada.

Des formations seront offertes à tous les employés et bénévoles.

Des formations seront offertes de façon continue, au fur et à mesure que des modifications seront apportées aux politiques et aux pratiques.

Ostéoporose Canada conservera le registre de toutes les formations offertes avec les dates et les noms des participants qui les ont suivies.

## **NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES**

Celles-ci regroupent les normes relatives à l'information, aux communications et à l'emploi.

### **A. NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS**

Ostéoporose Canada est déterminée à rendre l'information et les communications de l'organisation accessibles aux personnes handicapées. Elle se conformera à des exigences en matière d'accessibilité pour assurer que ses systèmes d'information et de communication sont accessibles et offerts dans des formats accessibles.

#### **Rétroaction, formats et aides à la communication**

Ostéoporose Canada est déterminée à fournir des biens et des services de haute qualité à tous ses clients. Nous sommes ouverts à tous les commentaires sur l'efficacité de nos mesures d'adaptation. La rétroaction peut être verbale, écrite ou électronique. Pour recevoir une réponse, la personne qui soumet un commentaire doit indiquer son nom et ses coordonnées.

#### **Mesures :**

Ostéoporose Canada adoptera les mesures suivantes d'ici la date limite du 1<sup>er</sup> janvier 2015 :

1. Ostéoporose Canada rendra tous ses processus de réception et de suivi des commentaires disponibles aux personnes handicapées en les offrant dans des formats accessibles ou au moyen d'aides à la communication appropriées, sur demande.
2. La documentation décrivant les engagements en matière d'accessibilité sera disponible en tout temps sur le site Web d'Ostéoporose Canada et sera fournie aux personnes qui en font la demande dans un format tenant compte de leur handicap.
3. Ostéoporose Canada répondra aux plaintes relatives au processus de rétroaction en temps opportun.

#### **Site et contenu Web accessibles**

Ostéoporose Canada assurera que son site Web et son contenu sont conformes au niveau A des Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium World Wide Web (WCAG) 2.0, puis au niveau AA, en suivant l'échéancier établi dans les Normes d'accessibilité intégrées.

WCAG 2.0 est une norme internationale visant à rendre les sites et le contenu Web accessibles à un plus large éventail d'utilisateurs ayant un handicap.

**Mesures :**

Ostéoporose Canada mettra en œuvre les mesures suivantes d'ici les dates limites du 1<sup>er</sup> janvier 2014 et du 1<sup>er</sup> janvier 2021 :

Le site Web d'Ostéoporose Canada et son contenu seront examinés en vue d'évaluer leur accessibilité et d'assurer le respect de la norme WCAG.

Ostéoporose Canada adoptera des plans visant à examiner et à évaluer l'accessibilité afin d'assurer la conformité au niveau AA de la norme WCAG 2.0 d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

**Formations**

Ostéoporose Canada est conforme à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle depuis 2013 et continuera d'offrir des formations en service à la clientèle à son personnel, à ses bénévoles et aux employés nouvellement embauchés et de bonifier son programme de formation afin de respecter les Normes d'accessibilité intégrées dès le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

**Mesures :**

Les mesures suivantes seront mises en œuvre par Ostéoporose Canada d'ici la date limite du 1<sup>er</sup> janvier 2015 :

Ostéoporose Canada bonifiera son programme de formation actuel en service à la clientèle en vertu de la LAPHO afin d'inclure ses employés, bénévoles, agents et sous-traitants et d'assurer que ces derniers comprennent les Normes d'accessibilité intégrées et les dispositions relatives aux personnes handicapées du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Ostéoporose Canada offrira le plus tôt possible des formations à tous ses employés, bénévoles et sous-traitants tiers offrant des biens et des services au nom d'Ostéoporose Canada. L'organisation conservera le registre de toutes les formations offertes avec les dates et les noms des participants qui les ont suivies.

**B. NORMES POUR L'EMPLOI**

Ostéoporose Canada se conformera aux exigences énoncées dans la section concernant l'emploi du texte de loi, qui comporte des sections sur le recrutement et la sélection; les entretiens d'embauche; les avis aux candidats retenus; les renseignements sur les mesures de soutien; les formats accessibles et les aides à la communication pour les employés; le processus de retour au travail; les plans d'adaptation; la gestion du rendement; le perfectionnement et l'avancement professionnels; la réaffectation; la rétention; la diversité et l'inclusion.

Ces objectifs seront atteints d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2016.

### **Mesures :**

Les mesures suivantes seront mises en œuvre d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2016 :

#### **Recrutement et sélection des candidats**

Ostéoporose Canada s'est engagée à appliquer des pratiques d'emploi justes et accessibles afin d'attirer et de maintenir en poste des employés ayant un handicap.

Ostéoporose Canada informera les candidats internes et externes que des mesures d'adaptation pour personnes handicapées seront fournies sur demande pour faciliter leur participation au processus d'embauche.

Les candidats retenus pour un entretien d'embauche seront informés que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. Les candidats embauchés seront informés par Ostéoporose Canada des politiques d'adaptation relatives aux employés ayant un handicap.

#### **Informar les employés des mesures de soutien disponibles**

Ostéoporose Canada informera son personnel au sujet de ses politiques relatives au soutien des employés ayant un handicap, y compris ses politiques sur l'offre de mesures d'adaptation au travail tenant compte des besoins en matière d'accessibilité des employés liés à leur handicap.

Cette information sera transmise :

- au besoin, aux nouveaux employés avant leur entrée en poste;
- lorsque des modifications sont apportées aux politiques existantes sur l'offre de mesures d'adaptation au travail tenant compte des besoins en matière d'accessibilité des employés.

Ostéoporose Canada informera ses employés et les candidats nouvellement embauchés de ses politiques relatives au soutien des employés ayant un handicap, y compris ses politiques sur l'offre de mesures d'adaptation au travail tenant compte de leur handicap.

Ostéoporose Canada consultera ses employés ayant un handicap afin de leur fournir les formats accessibles et les aides à la communication dont ils ont besoin pour accomplir leurs tâches efficacement et pour obtenir l'information qui est rendue disponible à tous leurs collègues dans le milieu de travail.

### **Documentation des plans d'adaptation individuels et processus de retour au travail**

Ostéoporose Canada élaborera des plans d'adaptation individuels écrits pour les employés ayant un handicap.

Ostéoporose Canada mettra en place un processus documenté facilitant le retour au travail d'employés qui se sont absentes du travail en raison de leur handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap pour reprendre le travail.

Ostéoporose Canada définira la marche à suivre pour faciliter la reprise des fonctions et prévoira des plans d'adaptation individuels documentés.

### **Gestion du rendement et perfectionnement professionnel**

Ostéoporose Canada tiendra compte des besoins en matière de mesures d'adaptation et/ou des plans d'adaptation individuels des employés ayant un handicap en offrant les occasions d'avancement au sein de l'organisation.

- Ses occasions de perfectionnement professionnel et d'avancement tiendront compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant un handicap;
- Ostéoporose Canada tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant un handicap avant de réaffecter ceux-ci à de nouveaux postes, afin que les besoins en matière de mesures d'adaptation de ces employés demeurent comblés.

N'hésitez pas à communiquer avec un des membres du comité de la LAPHO pour en apprendre davantage ou pour poser une question.

### **Membres du comité de la LAPHO**

Laurie Georges, directrice des finances et des RH : [lgeorges@osteoporosis.ca](mailto:lgeorges@osteoporosis.ca)

Monica Menecola, responsable régionale de l'intégration, Simcoe :

[mmenecola@osteoporosis.ca](mailto:mmenecola@osteoporosis.ca)

Kate Harvey, responsable régionale de l'intégration, Waterloo/Wellington :

[kharvey@osteoporosis.ca](mailto:kharvey@osteoporosis.ca)

Judy Porteous, responsable régionale de l'intégration, Grey Bruce/Dufferin :

[jporteous@osteoporosis.ca](mailto:jporteous@osteoporosis.ca)

Matthew Rocheford, gestionnaire, développement Web et marketing :

[mrocheford@osteoporosis.ca](mailto:mrocheford@osteoporosis.ca)