

Annexe :
Société de développement de l'industrie des médias de l'Ontario
Politique relative au règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées
(Dernière modification : 18 janvier 2024)

Objectif

La présente politique est rédigée en tenant compte du Règlement de l'Ontario 191/11, intitulé Normes d'accessibilité intégrées, et explique comment la Société de développement de l'industrie des médias de l'Ontario (SODIMO), qui opère sous le nom de Ontario Créatif, se conforme aux exigences imposées par le Règlement.

Voici les exigences énoncées dans le Règlement :

- établissement, mise en œuvre, mise à jour et documentation d'un plan pluriannuel d'accessibilité qui décrit sommairement la stratégie d'Ontario Créatif pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement;
- prise en compte des critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations;
- formation; et
- exigences précises en vertu des normes pour l'information et les communications, des normes pour l'emploi, des normes pour la conception des espaces publics (normes d'accessibilité au milieu bâti) et des normes pour les services à la clientèle.

La présente politique s'accompagne de modalités et de politiques opérationnelles qui précisent les processus et les adaptations détaillés liés à la présente politique.

Pour de plus amples renseignements ou pour obtenir des supports de substitution, veuillez vous adresser à la directrice des activités opérationnelles et de la recherche, en composant le 416 314-6858 ou en envoyant un courriel à reception@ontariocreates.ca.

Définitions

- a) « **Adaptation** » S'entend des dispositions spéciales qui sont prises ou de l'aide offerte pour permettre aux clients handicapés de se prévaloir des expériences offertes aux clients non handicapés. Les mesures d'adaptation varieront en fonction des besoins particuliers de la cliente ou du client.
- b) « **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.

- c) « **Animal d'assistance** » Animal visé au paragraphe (4). (« service animal »)
- d) « **Bénévole** » Peut inclure une personne qui a entreprend volontairement une tâche au nom d'Ontario Créatif.
- e) « **Chien-guide** » S'entend au sens de «chien d'aveugle» à l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*. (« guide dog »)
- f) « **Communications** » Interaction entre plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.
- g) « **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.
- h) « **Handicap** » S'entend de ce qui suit, selon le cas :
 - i) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration 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 un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
 - ii) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
 - iii) 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;
 - iv) un trouble mental;
 - v) 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*.
- i) « **Information** » S'entend notamment de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.
- j) « **Personne de soutien** » Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens, des services ou des installations. (« support person ») Règl. de l'Ont. 165/16, art. 16.
- k) « **Prêt à être converti** » Format électronique ou numérique qui facilite la conversion dans un format accessible.

Déclaration d'engagement organisationnel

Ontario Créatif s'engage à respecter les principes énoncés dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à satisfaire en temps opportun aux besoins des personnes handicapées, en mettant en œuvre les exigences de la Loi.

Objectifs en matière d'accessibilité

Dans le cadre de notre mandat consistant à promouvoir, favoriser et stimuler les investissements ainsi que la création d'emplois et d'œuvres originales au sein du groupement des médias culturels de l'Ontario, nous nous engageons à réaliser les objectifs suivants en matière d'accessibilité :

- Nos programmes et services doivent être offerts de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.
- Les personnes handicapées doivent se voir accorder les mêmes possibilités d'accéder à nos programmes et services que celles qui sont offertes aux autres membres du public.
- Ontario Créatif concevra et assurera sa propre information et ses propres communications afin que les personnes handicapées puissent y avoir accès.
- Nous nous efforcerons d'être un chef de file en matière de soutien accordé au groupement des médias culturels de l'Ontario pour qu'il intègre l'accessibilité à ses créations.
- En tant qu'employeur, Ontario Créatif intégrera l'accessibilité à tous ses procédés professionnels normaux et assurera l'accessibilité à toutes les étapes du cycle de vie de l'emploi.

Exigences obligatoires

Généralités

(1) *Plan d'accessibilité*

- i) Le plan pluriannuel d'accessibilité d'Ontario Créatif (« le plan ») définit la stratégie visant à prévenir et à supprimer les obstacles pendant cinq ans, soit de 2023 à 2027, et à satisfaire aux exigences aux termes du Règlement.
- ii) Le plan est affiché sur le site Web à l'adresse <http://www.ontariocreates.ca> et sera fourni sous forme de supports de substitution, sur demande.
- iii) Le plan sera examiné et mis à jour tous les ans (le cas échéant) et un nouveau plan sera élaboré au moins tous les cinq ans ou à la date d'expiration du plan actuel.
- iv) Le plan a été élaboré en consultation avec le personnel d'Ontario Créatif et le public.

- v) Un rapport annuel sur les progrès réalisés en matière de mise en œuvre de la stratégie sera affiché sur le site Web et sera fourni dans des supports de substitution, sur demande.

(2) *Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations*

- i) Ontario Créatif prend en compte les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible.
- ii) S'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, Ontario Créatif fournira une explication, sur demande.

(3) *Formation*

- i) Ontario Créatif veille à ce qu'une formation soit dispensée aux personnes suivantes sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le Règlement de l'Ontario 191/11, intitulé Normes d'accessibilité intégrées, et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* qui s'appliquent aux personnes handicapées tous les employés. La formation offerte est en phase avec les fonctions des employés.
- ii) En cas de modification de la Politique relative au règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées, une formation sera dispensée sur les modifications apportées.
- iii) Ontario Créatif gardera un dossier sur les dates des séances de formation et sur le nombre de participants qui y ont assisté.
- iv) Ontario Créatif assurera aussi que tous les bénévoles et toutes les personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations, ou qui interagissent avec le public au nom d'Ontario Créatif, comprendront les exigences en matière d'accessibilité et leurs obligations.

Normes pour l'information et les communications

(4) *Processus de rétroaction*

- i) Le processus de rétroaction d'Ontario Créatif est accessible aux personnes handicapées et fournit ou fait fournir, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication
- ii) Le public est informé de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

(5) Formats accessibles et aides à la communication

- i) Ontario Créatif fournira ou fera fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication :
 - a) en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne, qui découlent de son handicap; et
 - b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.
- ii) Ontario Créatif consultera l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.
- iii) Ontario Créatif informera le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

(6) Sites et contenus Web accessibles

- i) À compter du 1^{er} janvier 2014, tous les nouveaux sites Web publics d'Ontario Créatif, ainsi que tout le contenu Web sur ces sites, étaient conformes aux WCAG 2.0 (Niveau A).
- ii) À compter du 1^{er} janvier 2021, tous les sites Web publics d'Ontario Créatif, ainsi que tout le contenu Web sur ces sites, sont conformes aux WCAG 2.0 (Niveau AA), à l'exception de ce qui suit : le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et le critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

Normes pour l'emploi

(7) Recrutement

- i) Ontario Créatif avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.
- ii) Durant le processus de recrutement, chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection est informé que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus utilisés.
- iii) Ontario Créatif consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité.
- iv) Lorsque Ontario Créatif fera une offre d'emploi au candidat retenu, elle l'avisera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

(8) Renseignements sur les mesures de soutien

- i) Ontario Créatif informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé, qui découlent de son handicap.
- ii) Les nouveaux employés seront informés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.
- iii) Tous les employés recevront des renseignements à jour lorsque des modifications seront apportées aux politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail.

(9) Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

- i) À la demande d'un employé, Ontario Créatif consultera l'employé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit :
 - a) l'information nécessaire pour que l'employé puisse faire son travail;
 - b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.
- ii) Ontario Créatif consultera l'employé qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

(10) Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

- i) Ontario Créatif fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés :
 - a) si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap, et
 - b) si Ontario Créatif est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.
- ii) Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, Ontario Créatif communiquera ces renseignements à la personne désignée par Ontario Créatif pour aider l'employé.
- iii) Ontario Créatif communiquera les renseignements individualisés dès que cela sera matériellement possible après qu'elle aura pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé.
- iii) Ontario Créatif examinera les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :

- a) lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
- b) lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen;
- c) lorsque Ontario Créatif procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

(11) Plans d'adaptation individualisés et documentés

- i) Ontario Créatif a instauré un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.

(12) Processus de retour au travail

- ii) Ontario Créatif se conforme à la politique documentée de la fonction publique de l'Ontario pour son processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre le travail.

(13) Gestion du rendement

- i) Lorsque Ontario Créatif utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés, elle tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé.

(14) Perfectionnement et avancement professionnels

- i) Lorsque Ontario Créatif fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés, elle tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé.

(15) Réaffectation

- i) Lorsque Ontario Créatif réaffecte ses employés, elle tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé.

Normes pour la conception des espaces publics

(16) Comptoirs de service

- i) Pour l'aménagement de nouveaux comptoirs de service, y compris le remplacement de comptoirs de services existants, il doit y avoir au moins un service adapté aux aides à la mobilité en ce qui concerne la hauteur du dessus du comptoir, le dégagement prévu pour les genoux et la surface de plancher en face du comptoir.

(17) Entretien

- i) Ontario Créatif a des consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics ainsi que des mesures pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles.

Normes d'accessibilité pour les services au public

(18) Communication

- i) Ontario Créatif communiquera avec les personnes handicapées en utilisant des méthodes qui prennent en compte leur invalidité.
- ii) Nous communiquerons avec les membres du public en personne, par écrit, par voie électronique, par téléphone et par le biais de services de relais.
- iii) Ontario Créatif formera le personnel qui traite avec les clients à la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types d'invalidité.

(19) Appareils fonctionnels

- i) Nous nous engageons à fournir des services aux personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels pour accéder à nos programmes, services et locaux.

(20) Recours aux animaux d'assistance

- i) Les personnes handicapées sont autorisées à être accompagnées de leur animal d'assistance dans nos locaux ouverts au public ou à d'autres tiers. De plus, Ontario Créatif veillera à ce que les employés, bénévoles et autres personnes traitant avec les membres du public soient correctement formés à la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

(21) Recours aux personnes de soutien

- i) Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à pénétrer avec cette personne sur n'importe quel site d'Ontario Créatif ouvert au public ou à d'autres tiers. En aucun cas, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne pourra être séparée de cette personne ou se trouver dans l'impossibilité de communiquer avec elle, et ce, pendant toute la durée de sa visite dans nos locaux.
- ii) Nous autorisons les personnes de soutien à pénétrer gratuitement dans nos locaux.

(22) Avis d'interruption temporaire de service

- i) Nous prendrons les mesures nécessaires pour avertir le public de toute interruption de service (planifiée ou non) se produisant dans les locaux ou affectant les services fournis sur un site fréquenté par des personnes handicapées. Cet avis doit préciser la raison de cette perturbation, sa durée potentielle ainsi qu'une description des dispositifs ou services de rechange prévus, le cas échéant.
- ii) L'avis d'interruption de service sera affiché dans nos locaux à proximité de l'ensemble des entrées et guichets réservés au public. En fonction de la nature de l'interruption de service, la clientèle sera également tenue informée par téléphone ou par l'intermédiaire du site Web d'Ontario Créatif.

(23) Formation du personnel

- i) Nous assurerons la formation aux services à la clientèle de tous les employés qui fournissent des services, ainsi qu'à toutes les personnes participant aux procédures d'élaboration et d'approbation des politiques, pratiques et procédures portant sur les services à la clientèle. Les employés récemment engagés et ceux qui viennent d'être nommés à un poste impliquant une interaction avec le public ou d'autres tiers suivront également ces formations dans le cadre de leur initiation.
- ii) Ontario Créatif proposera à son personnel des formations portant sur :
 - a) l'objectif visé par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les dispositions des Normes d'accessibilité intégrées;

- b) la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types d'invalidité;
 - c) la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
 - d) la façon d'utiliser les équipements et appareils qui se trouvent dans les locaux du fournisseur ou qui sont fournis autrement et qui pourraient faciliter la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées;
 - e) la procédure à suivre si une personne ayant un type particulier d'invalidité éprouve des difficultés à avoir accès aux biens ou services d'Ontario Créatif; et
 - f) les politiques, pratiques et procédures d'Ontario Créatif relatives à la prestation de biens ou de services aux personnes handicapées.
- iii) Le personnel concerné recevra une formation sur les politiques, pratiques et procédures ayant une incidence sur la façon dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Le personnel sera également formé, sur une base continue, lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

(24) Processus de rétroaction

- i) Ontario Créatif souhaite recevoir vos commentaires à propos de la façon dont nous fournissons des biens, des services et des installations aux personnes handicapées; et vos commentaires sur la pertinence de ce processus.
- ii) Les commentaires devront être adressés à la directrice ou au directeur des activités opérationnelles et de la recherche d'Ontario Créatif, à l'aide des coordonnées ci-dessous, et seront traités conformément aux procédures normales de gestion des plaintes et dans les délais habituels. Si possible, nous répondrons immédiatement aux plaintes. Toutefois, certaines plaintes peuvent demander des délais de traitement plus longs, et doivent être étudiées avant que nous puissions fournir une réponse, si possible par un responsable. Tous les commentaires seront traités de façon confidentielle et étudiés afin que nous puissions déterminer les éventuelles mesures à prendre pour améliorer l'accès à nos programmes et services.
- iii) Nous ferons tout notre possible pour répondre à chaque plainte dans un format accessible à la personne l'ayant formulée.

(25) Format des documents

- i) Voir Section (5), ci-dessus.

Questions relatives à cette politique

Pour formuler une suggestion ou poser une question à propos de cette politique, ou pour demander des exemplaires supplémentaires, veuillez vous adresser à :

Directrice ou directeur des activités opérationnelles et de la recherche
Ontario Créatif
175, rue Bloor Est,
Tour Sud, bureau 501
Toronto (Ontario) M4W 3R8
Téléphone : 416-314-6858
Courriel : reception@ontariocreates.ca

Cette déclaration de principes est disponible dans d'autres formats sur simple demande.

Dernière modification : 18 janvier 2024