

Plan d'accessibilité à la Commission de l'énergie de l'Ontario, 2013

Table des matières

Introduction

Première section : Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles en 2012-2013

Service à la clientèle

Information et communications

Emploi

Milieu bâti

Approvisionnement

Autres

Deuxième section : Mesures prévues pour 2013 et par la suite

Service à la clientèle

Information et communications

Emploi

Milieu bâti

Approvisionnement

Autres

Introduction

Chaque année, le gouvernement de l'Ontario indique les mesures qui seront prises en vue de prévenir, de repérer et de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Chaque organisme, chaque conseil et chaque commission participent par l'entremise de ses plans d'accessibilité annuels, comme l'exige la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO).

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) constitue la feuille de route pour qu'en 2025 il n'y ait plus d'obstacles en Ontario. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- Service à la clientèle
- Information et communications
- Emploi
- Transport
- Milieu bâti
- Approvisionnement

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

En décembre 2009, le comité de gestion de la Commission de l'énergie de l'Ontario a approuvé la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette Politique s'applique à tous les employés et à toutes les personnes nommées.

Objet de la Politique

La Commission s'engage à fournir ses services d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Elle s'engage également à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités que les autres d'obtenir ses services et d'en tirer profit au même endroit et de la même manière que les autres intervenants ou membres du public.

La Politique a fixé les normes suivantes :

- Les membres et les employés de la Commission communiqueront avec les personnes handicapées en tenant compte des handicaps de ces personnes.
- La Commission permet aux personnes handicapées d'utiliser des aides fonctionnelles dans ses locaux.
- Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, il est permis à cette personne d'entrer avec son chien-guide ou son animal d'assistance dans toutes les zones des locaux de la Commission ouvertes au public ou aux tierces parties.
- Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, les deux personnes peuvent entrer ensemble dans toutes les zones des locaux de la Commission ouvertes au public ou aux tierces parties.
- Dans le cas où une perturbation prévue ou imprévue affecte les installations ou les services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement, la Commission en avisera les intervenants et les autres membres du public.
- La Commission de l'énergie de l'Ontario formera les employés et les membres sur la LAPHO et sur la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- La Commission encourage la rétroaction au sujet de la façon dont elle fournit ses services aux personnes handicapées. Le site Web de la Commission de l'énergie de l'Ontario décrit le processus de rétroaction et les options possibles.

Plan d'accessibilité 2013

En 2013, le Plan d'accessibilité permettra d'orienter les exigences de planification en vertu du nouveau *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* adopté en 2011 en vertu de la LAPHO. Le *Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées* exige que la Commission de l'énergie de l'Ontario élabore un plan pluriannuel pour prévenir et supprimer les obstacles auxquels pourraient se heurter les personnes handicapées.

Notre Plan d'accessibilité définit les mesures particulières prises par la Commission pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées.

Le terme « client » s'applique aussi bien à nos employés et personnes nommées et aux services qu'ils peuvent s'attendre à recevoir de la Commission de l'énergie de l'Ontario en tant qu'employeur, qu'aux clients extérieurs (intervenants, consommateurs et grand public) qui sont bénéficiaires de nos programmes et nos services.

Première section :

Rapport sur les mesures prises pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles

La Commission de l'énergie de l'Ontario travaille à l'appui de l'objectif du gouvernement de l'Ontario, qui consiste à faire de l'Ontario une province accessible d'ici 2025.

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) exige que la Commission de l'énergie de l'Ontario et d'autres organisations du secteur public désignées se conforment aux normes pour les services à la clientèle. La Commission de l'énergie de l'Ontario continue de se conformer au Règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Le présent document contient un sommaire des initiatives mises en œuvre par la Commission de l'énergie de l'Ontario jusqu'à maintenant.

Service à la clientèle

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'engage à ce que les personnes handicapées obtiennent les mêmes services accessibles avec la même qualité supérieure et dans les mêmes délais que les autres personnes.

Les principes directeurs tirés des normes pour les services à la clientèle en vertu desquels nous interagissons avec le public sont :

Accessibilité;

- Accès de façon immédiate aux services;
- Services conçus et mis en œuvre pour encourager la participation des

personnes handicapées en tenant compte de leurs besoins et de leurs attentes en matière de dignité, d'autonomie et d'intégration

Capacité de réaction

- Nous sommes à l'écoute des clients et nous adaptons et améliorons nos services pour leur permettre d'obtenir ce dont ils ont besoin plus facilement, en prenant en compte les besoins d'une population de différentes origines culturelles.
- Les services sont fournis de manière efficace et en temps opportun.

Fiabilité

- Établir, surveiller, communiquer et répondre constamment aux normes des services à la clientèle
- Fournir une information claire, exacte et pertinente au sujet de nos services

Courtoisie

- Les clients sont traités de façon équitable et juste avec dignité et courtoisie.

Responsabilité

- Examiner, évaluer et communiquer aux clients les résultats que nous avons obtenus
- Protéger les renseignements personnels fournis par les clients
- Gérer nos ressources avec efficacité et efficience
- Des services à la clientèle de qualité sont le reflet de personnes exceptionnelles, de valeurs fortes et d'une organisation réceptive.

En conséquence, en 2012, la Commission de l'énergie de l'Ontario continue de respecter intégralement les Normes d'accessibilité pour les services à la

clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07).

Information et communications

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'engage à rendre ses renseignements et ses communications accessibles aux personnes handicapées. L'information que nous fournissons et les façons dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public. Lorsque la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle a été adoptée en 2009, nous avons effectué les actions suivantes :

- Une note de service a été envoyée par le service des Ressources humaines à tous les membres du personnel en décembre 2009 pour les informer des exigences en matière d'accessibilité, des ressources à leur disposition et de nos engagements en matière d'accessibilité.
- La section sur l'intranet, traitant de l'accessibilité, a été créée et elle est mise à jour au besoin pour refléter les modifications ou les ajouts aux exigences, aux politiques et aux règlements et pour ajouter de nouvelles ressources à l'usage des membres du personnel.
- Internet a été instauré comme mécanisme de rétroaction pour les processus et les initiatives. Nous n'avons reçu aucune rétroaction du public au sujet de nos programmes ou de nos services pour les personnes handicapées.

Emploi

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'engage à mettre en œuvre des méthodes d'emploi justes et accessibles pour attirer et retenir des employés handicapés de talent. Par conséquent, la Commission a fait en sorte que :

- Les installations dans lesquelles se déroulent les entretiens soient accessibles et libres d'obstacles. La possibilité que les documents soient fournis dans des formats accessibles est également offerte.
- Le règlement d'application de la LAPHO exige que dans le cadre de leur formation, les employés connaissent bien la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Milieu bâti

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'engage à rendre les installations que nous utilisons plus accessibles aux personnes handicapées, que ce soit à l'intérieur, à l'extérieur ou autour de ces installations. Par conséquent, la Commission :

- A fait en sorte que les lignes directrices pour concevoir des installations accessibles soient appliquées à tous les projets concernant les installations et l'entretien continu. Les espaces communs ont été maintenus libres d'obstacles et du mobilier ergonomique a été acheté. Ces questions ont été traitées à mesure que des demandes d'aménagements étaient faites.
- A pris en compte les meilleures pratiques pour un environnement de travail accessible afin de faire en sorte que les besoins individuels soient respectés et que des investissements avisés dans les biens et l'équipement des installations soient réalisés.
- A fait en sorte de continuer à enquêter en temps opportun sur les perturbations à l'intérieur de ses locaux et de veiller à ce que des avis soient affichés pour informer le public de la façon dont il peut avoir accès au service et l'informer de toutes les solutions de remplacement qui peuvent exister.

Approvisionnement

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'engage à tenir compte de l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement. Par conséquent, en 2012, la Commission :

- A élaboré les lignes directrices intitulées « Accessibility & Procurement at the OEB » décrivant ses obligations et donnant des exemples d'« approvisionnement accessible ».
- Les formulaires « Purchase Requisition » et « Request for RFX Initiation » ont été mis à jour pour intégrer l'engagement concernant l'accessibilité (RFX comprend la Demande de propositions, l'Appel de manifestation d'intérêt/Déclaration d'intérêt, la Demande de renseignements, la Demande de prix).
- Le modèle de la Demande de propositions et les contrats standard ont été mis à jour pour refléter l'engagement concernant l'accessibilité.
- Le guide Procurement staff manual a également été mis à jour pour refléter cet engagement. Le personnel de l'approvisionnement a été formé sur le respect de cet engagement et les nouvelles exigences du processus.

Autre

Dans le cadre des exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, la Commission de l'énergie de l'Ontario a inspecté les bureaux et les espaces communs afin de déterminer et de lever les contraintes s'exerçant sur la santé et à la sécurité des employés, en tenant compte des besoins des personnes handicapées.

La Commission de l'énergie de l'Ontario a pris en compte les besoins des personnes handicapées et y a répondu quand il le fallait.

Deuxième section :

Mesures prévues pour 2013 et par la suite

Cette année, le Plan d'accessibilité de la Commission de l'énergie de l'Ontario met l'accent sur cinq secteurs. Ces initiatives permettront de se conformer aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Elles nous aideront également à améliorer l'accessibilité dans d'autres secteurs :

- Service à la clientèle
- Emploi
- Information et communications
- Milieu bâti
- Approvisionnement

Service à la clientèle

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'engage à ce que les personnes handicapées obtiennent les mêmes biens et services accessibles avec la même qualité supérieure et dans les mêmes délais que les autres personnes. Par conséquent, la Commission de l'énergie de l'Ontario envisage de mettre l'accent sur les secteurs suivants.

La Commission de l'énergie de l'Ontario étudie les rétroactions reçues concernant des problèmes liés à l'accessibilité afin de faire en sorte d'offrir au public des programmes et des services d'une façon qui prenne les handicaps en compte. Le site Web de la Commission continue de proposer au public plusieurs moyens de fournir une rétroaction, comme le courrier électronique, le courrier postal, le téléphone et l'appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS).

Calendrier : Mis en œuvre et continu

Les rétroactions fournies seront recueillies et analysées afin de déterminer des tendances. Ces dernières sont étudiées de manière à faire en sorte que des mesures appropriées soient prises et à apporter des améliorations pour l'avenir. À ce jour, la Commission n'a reçu aucune rétroaction.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

Emploi

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'engage à mettre en œuvre des méthodes d'emploi justes et accessibles pour attirer et retenir des employés handicapés de talent. Par conséquent, la Commission de l'énergie de l'Ontario envisage de mettre l'accent sur les secteurs suivants.

La Commission de l'énergie de l'Ontario continue d'accroître la sensibilisation des gestionnaires à l'égard de la LPHO et de la LAPHO afin d'améliorer leurs capacités à prendre des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et à assumer leurs responsabilités générales en tant que gestionnaires en vue d'assurer un environnement de travail accessible.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario continue à favoriser l'organisation de cours de formation pour tout le personnel. Ces cours sont obligatoires pour les nouveaux membres du personnel.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission continue de mettre en application les exigences de formation de la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle :

4.1 La Commission forme ses membres et ses employés sur :

- (a) les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07);
- (b) la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes

- ayant divers types de handicaps, notamment la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un chien-guide, d'un autre animal d'assistance et (ou) d'une personne de soutien;
- (c) la façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux de la Commission qui pourraient faciliter la fourniture de services à une personne handicapée;
 - (d) ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux services de la Commission;
 - (e) les exigences de la présente Politique.

4.2 Les membres et les employés de la Commission sont également formés sur une base continue, au besoin (p. ex. chaque fois que des modifications sont apportées à la présente Politique).

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario fournit un service direct limité au public. La principale application de la LAPHO par la Commission consiste à faire en sorte que les milieux de travail des employés soient sains, sécuritaires et accessibles.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario continuera d'aviser ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement, notamment que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés, et la Commission doit consulter les candidats et leur fournir ou leur faire fournir une adaptation appropriée d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité des candidats en matière d'accessibilité qui découlent de leur handicap. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 22, 23 et 26)

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario offrira ensuite un emploi au candidat retenu et l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés. (Règl. de l'Ont. 191/11, par. 24)

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario réexaminera les mesures d'adaptation pour l'emploi des personnes handicapées existantes de manière à s'assurer qu'un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés a bien été instauré. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 28.)

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario réexaminera la politique existante sur les employés retournant au travail à l'issue d'une absence due à une maladie ou à une blessure de manière à s'assurer d'avoir satisfait à ses obligations dans le cadre d'un processus de retour au travail en vertu du Règlement de l'Ontario 191/11 (Règl. de l'Ont.

191/11, art. 29.)

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario veillera à ce que le processus de gestion du rendement tienne compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé à l'égard d'employés handicapés. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 30.)

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario veillera à tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'elle fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés handicapés. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 31.)

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario veillera à tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan

d'adaptation individualisé lorsqu'elle procédera à la réaffectation d'employés handicapés. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 32.) Calendrier : Mis en œuvre et continu

Information et communications

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'est engagée à rendre l'information et les communications accessibles pour les personnes handicapées.

L'information que nous fournissons et les façons dont nous communiquons sont essentielles à la prestation de nos programmes et services au public. Par conséquent, la Commission de l'énergie de l'Ontario envisage de mettre l'accent sur les secteurs suivants.

La Commission de l'énergie de l'Ontario veille à ce que son site Web Internet, ainsi que son contenu, soit conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, au Niveau A au début puis au Niveau AA, selon l'échéancier ci-dessous. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 14.)

Au plus tard le 1^{er} janvier 2014, les nouveaux sites Web, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A).

Au plus tard le 1^{er} janvier 2021, tous les sites Web Internet, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception de ce qui suit :

- i. le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct);
 - ii. le critère de succès 1.2.5 Audio-description (préenregistrée);
- Règl. de l'Ont. 191/11, par. 14 (4).

La Commission de l'énergie de l'Ontario doit fournir ou faire 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;

(b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 12.)

Calendrier : 2014 et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 12.)

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication. (Règl. de l'Ont. 191/11, art. 12.) Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario tiendra à jour une liste de documents qui ont été envoyés pour être formatés dans le but de les rendre accessibles et qui sont fournis en différents formats (p. ex. en Braille, en gros caractères ou audio) aux personnes ou aux employés qui en font la demande.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario demandera à son personnel de tenir compte des préoccupations concernant l'accessibilité dans la préparation des documents de communication afin de veiller à ce que les produits de communication soient accessibles à tous.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario enverra des courriels à tous les membres du personnel pour les informer des nouvelles lois et politiques, des nouveaux règlements, d'autres exigences et des meilleures pratiques. La Commission de l'énergie de l'Ontario informera également les membres du personnel des cours qu'ils sont encouragés à suivre, particulièrement lorsque ces cours sont obligatoires. La Commission de l'énergie de l'Ontario encouragera la participation à ces cours, en effectuera le suivi et en fera le rapport.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

Milieu bâti

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'est engagée à faire en sorte qu'il soit plus facile d'entrer dans nos immeubles, d'en sortir et de circuler autour de ceux-ci. Par conséquent, la Commission de l'énergie de l'Ontario envisage de mettre l'accent sur les secteurs suivants.

La Commission de l'énergie de l'Ontario intégrera les meilleures pratiques pour un environnement de travail accessible dans les initiatives de chaque installation afin de faire en sorte que les besoins individuels soient respectés et que des investissements avisés dans les biens et l'équipement des installations soient réalisés.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

Ces meilleures pratiques comprennent l'intégration des lignes directrices pour concevoir des bureaux accessibles ainsi que des choix de produits, de mobilier, d'équipements et de finitions facilitant l'accessibilité et offrant un soutien sur le plan de l'ergonomie.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario travaillera avec les services de gestion des bâtiments et les fournisseurs de services d'adaptation afin de veiller à ce que les normes de conception en matière d'accessibilité soient appliquées à ses locaux.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario fait tout son possible pour s'assurer que les normes de conception en matière d'accessibilité sont appliquées aux projets d'adaptation et à l'entretien continu, que les espaces communs sont laissés libres d'obstacles, que du mobilier ergonomique est acheté et que des outils ou des équipements spéciaux sont obtenus afin de répondre aux besoins des personnes handicapées. Ces questions seront traitées à mesure que des demandes d'aménagements sont faites.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

La Commission de l'énergie de l'Ontario continuera à travailler avec les services de gestion des bâtiments pour veiller à ce que les avis concernant les perturbations soient affichés rapidement et d'une manière et dans un format accessibles au public.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

Approvisionnement

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'engage à intégrer les lignes directrices relatives à l'accessibilité dans ses processus d'acquisition et continuera de tenir compte des préoccupations en matière d'accessibilité dans ses activités d'approvisionnement. En conséquence :

La Commission de l'énergie de l'Ontario continuera de prendre en compte l'accessibilité lors de la planification de l'approvisionnement en biens et en

services et de tenir compte des exigences en matière d'accessibilité dans le processus d'acquisition.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

Le cas échéant, les documents d'approvisionnement préciseront quelles sont les normes d'accessibilité à satisfaire et ils indiqueront les lignes directrices pour l'évaluation des propositions en ce qui concerne le respect de ces normes.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

De l'autoformation sera offerte au fur et à mesure que ces lignes directrices ou politiques sont mises à jour. Calendrier : Mis en œuvre et continu

Les liens et l'information concernant l'accessibilité continueront d'être offerts sur le site intranet de la Commission de l'énergie de l'Ontario à l'intention du personnel.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

Autre

La Commission de l'énergie de l'Ontario s'est engagée à recenser toutes les méthodes qu'elle peut utiliser afin de devenir accessible aux personnes handicapées. En conséquence, la Commission de l'énergie de l'Ontario envisage également de mettre l'accent sur les secteurs suivants.

Dans le cadre des exigences de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, la Commission de l'énergie de l'Ontario inspectera les bureaux et les espaces communs afin de déterminer et de traiter les contraintes s'exerçant sur la santé et la sécurité des employés, en tenant compte des besoins des personnes handicapées.

Calendrier : Mis en œuvre et continu

Le Comité mixte sur la santé et la sécurité au travail de la Commission de l'énergie de l'Ontario se réunit régulièrement pour discuter des besoins en matière de sécurité et il fait en sorte que les lignes directrices en matière d'accessibilité soient une priorité pour lui, en veillant plus particulièrement à ce que le milieu de travail reste toujours entièrement accessible et libre de tout obstacle physique. Par exemple, en veillant à ce que les seuils des portes ne soient pas bloqués et que les câbles des ordinateurs et des réseaux soient bien rangés sur le côté pour éviter de trébucher.

Calendrier : Mis en œuvre et continu