

Plan pluriannuel
d'Aide juridique
Ontario relatif à
l'application de la
*Loi sur l'accessibilité
pour les personnes
handicapées de
l'Ontario*



LEGAL AID ONTARIO

AIDE JURIDIQUE ONTARIO

Table of matières

Déclaration d'engagement d'AJO	1
Principes directeurs	1
Les principales réalisations d'AJO dans le cadre de l'application de la LAPHO	2
Exigences en matière d'accessibilité prévues par la LAPHO	3
Normes en matière de service à la clientèle	4
Normes en matière d'information et de communication	6
Normes d'emploi	8
Conception des espaces publics	10

**Plan pluriannuel
d'Aide juridique
Ontario relatif à
l'application de la
*Loi sur l'accessibilité
pour les personnes
handicapées de
l'Ontario***

Décembre 2021

Aide juridique Ontario

40, rue Dundas Ouest, bureau 200

Toronto (Ontario) M5G 2H1

Sans frais : 1 800 668-8258

Courriel : info@lao.on.ca

Site Web : www.legalaid.on.ca

This document is available in
English.

Aide juridique Ontario reçoit un
appui financier du
gouvernement de l'Ontario, de
la Fondation du droit de
l'Ontario et du gouvernement
du Canada.

Le plan pluriannuel relatif à l'application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) décrit le travail qu'Aide juridique Ontario (AJO) a entrepris pour multiplier les possibilités et créer des environnements inclusifs pour les personnes handicapées. Le plan actuel porte sur la période 2021-2026 et s'aligne sur le plan stratégique d'AJO.

Déclaration d'engagement d'AJO

AJO adopte une approche proactive en matière d'accessibilité en élaborant et en mettant en œuvre des politiques et des procédures conformément à la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO). Le présent plan d'accessibilité énonce les politiques et les procédures mises en place par AJO dans le but de promouvoir la dignité, l'indépendance, l'inclusion, l'intégration, la réceptivité et l'égalité des chances des personnes handicapées.

Principes directeurs

AJO propose ses services à divers groupes de personnes. AJO s'engage à veiller à ce que toutes les personnes aient un accès égal aux services et aux installations d'AJO et puissent les exploiter de manière adéquate.

AJO a pour obligation et engagement de lever, dans la mesure du possible, tout obstacle à l'accès ou à l'utilisation efficace de ses services et installations.

AJO s'engage à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes souffrant de handicaps en temps opportun, notamment par l'identification, l'évaluation et la suppression des obstacles physiques et informationnels et en matière de communication pour les employés et le public qui utilisent les services et les installations d'AJO.

AJO déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

1. Les services et les installations sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées;
2. Les services et les installations sont fournis aux personnes souffrant d'un handicap de la même manière que les services et les installations fournis aux autres, à moins qu'une mesure de rechange ne soit nécessaire, de manière temporaire ou permanente, pour permettre à une personne souffrant d'un handicap d'obtenir ou d'utiliser ces services ou installations ou d'en bénéficier;

3. Les personnes handicapées ont des chances égales d'obtenir et d'utiliser des services ou des installations de l'AJO et d'en bénéficier.

Les principales réalisations d'AJO dans le cadre de l'application de la LAPHO

- AJO dispose d'un comité d'accessibilité pour s'assurer que l'accessibilité est au cœur de toutes les activités.
- AJO communique continuellement son engagement en matière d'accessibilité et encourage la rétroaction.
- En 2021, AJO a mené une enquête auprès de l'ensemble du personnel sur la diversité démographique et l'inclusion. L'enquête a fourni des indications sur les domaines à améliorer pour de meilleures pratiques d'inclusion, les besoins d'adaptation et les données démographiques des employés handicapés travaillant à AJO.
- AJO a organisé des groupes de discussion pour les personnes handicapées afin d'acquérir une compréhension approfondie de leurs besoins au travail.
- En 2019, AJO a exigé que tous les employés, membres du conseil d'administration, bénévoles et employés contractuels suivent ou mettent à jour leur formation sur les normes d'accessibilité et le *Code des droits de la personne*. Tous les nouveaux employés, bénévoles et contractuels suivront cette même formation dans les 30 jours suivant le début de leur emploi ou dès que possible.
- En 2021, AJO a dispensé une formation à l'ensemble du personnel sur la façon de créer des documents et des communications accessibles.
- En 2019, AJO a réalisé une évaluation des espaces physiques pour s'assurer que les employés et les clients disposent d'espaces accessibles. AJO continuera à évaluer l'accessibilité de ses espaces physiques.
- AJO reconnaît les journées de sensibilisation nationales telles que la Semaine nationale de l'accessibilité et la Journée de la canne blanche. AJO profite de ces journées/ semaines de sensibilisation pour apprendre, se développer et agir.
- AJO a créé un poste de responsable de la diversité au sein de l'organisation pour se consacrer à la diversité et à l'accessibilité.
- Les clients handicapés peuvent communiquer avec AJO par l'intermédiaire de Bell Relay, un service qui permet la communication par téléphone entre les personnes entendant et les personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole. Des opérateurs formés par des professionnels servent d'intermédiaires pour faciliter l'appel.

- Les documents sont disponibles sur demande dans des formats accessibles tels que les grands caractères, le braille, l'audio, etc.
- Le site Web externe d'AJO répond aux exigences de la norme WCAG 2.0 niveau AA de la LAPHO.
- AJO fournira (et financera) un interprète pour les clients admissibles qui rencontrent le personnel d'AJO.

Pour en savoir plus sur les réalisations d'AJO en matière d'accessibilité, veuillez consulter la [feuille de route du projet sur l'accessibilité des services d'AJO](#).

Exigences en matière d'accessibilité prévues par la LAPHO

Exigences générales

- **Renseignements accessibles en cas d'urgence**

Les procédures d'urgence sont affichées en interne (sur le site Web des employés d'AJO) : [Procédures d'urgence \(lao.on.ca\)](#)

Les renseignements seront mis à la disposition du public, dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés, dès que possible, sur demande.

- **Politique et plans en matière d'accessibilité**

AJO examine chaque année sa [politique sur l'accessibilité](#) et sa [politique d'accessibilité en matière de ressources humaines](#), et les affiche en ligne.

- **Formation**

AJO offre une formation aux employés et aux bénévoles sur les normes d'accessibilité et sur le *Code des droits de la personne*, notamment en ce qui concerne les personnes handicapées.

La formation de tous les employés et bénévoles sera effectuée dans les 30 jours ou dès que possible et enregistrée dans la base de données des RH d'AJO.

AJO tient à offrir un environnement accessible et inclusif à son personnel, à ses bénévoles et à ses clients.

AJO s'engage à fournir :

- une formation supplémentaire pour le personnel et les bénévoles;
- une formation spécialisée pour les gestionnaires;
- des possibilités d'apprentissage par le truchement de déjeuners-conférences pour l'ensemble du personnel et des bénévoles.

Normes en matière de service à la clientèle

Mise en place de politiques, de procédures et de pratiques

AJO veille à ce que ses politiques, pratiques et procédures soient conformes aux principes suivants :

- Nos services sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
- Les personnes handicapées ont une chance égale à celle donnée aux autres d'obtenir et d'utiliser des biens ou des services et d'en bénéficier.
- Les personnes handicapées peuvent utiliser des dispositifs d'assistance et/ou des personnes de soutien pour accéder aux services d'AJO.
- Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance sont pris en compte dans tous les aspects de la prestation de services, sauf si l'animal est par ailleurs exclu par la loi.
- Lorsqu'ils communiquent avec une personne handicapée, les employés d'AJO le feront d'une manière qui tienne compte du handicap de la personne.

La [politique sur l'accessibilité](#) d'AJO fournit des informations détaillées sur les procédures et les pratiques. AJO attache de l'importance à la nécessité de traiter tous les clients avec dignité et respect.

Dans le cadre de sa politique sur l'accessibilité, AJO décrit les procédures appropriées, dont voici un aperçu :

1. les employés sont informés des rôles et des responsabilités que leur attribue la présente procédure relative aux services à la clientèle accessibles;
 - a. les problèmes liés aux mesures d'adaptation et à l'accessibilité qui sont repérés relativement à la prestation des services d'AJO sont traités de façon à faciliter

l'accès et la participation efficaces à ces services;

- b. la sensibilité et la réceptivité à l'égard de tout problème lié aux mesures d'adaptation ou à l'accessibilité au cours des activités de prestation des services, y compris les communications et les interactions avec le public en général.
2. Si une personne repère un obstacle limitant sa capacité de participer aux services d'AJO, l'employé communique sans délai l'engagement d'AJO de régler les problèmes concernés liés aux mesures d'adaptation ou à l'accessibilité.
3. L'employé qui repère un obstacle limitant la capacité d'une personne de participer aux services d'AJO soulève la question auprès de la personne confrontée à l'obstacle et confirme l'engagement d'AJO de régler la situation.
4. Si un obstacle est signalé ou repéré, l'employé invite la personne qui y est confrontée à discuter afin de comprendre :
 - a. la nature précise et la source de l'obstacle;
 - b. l'effet de l'obstacle sur la capacité de la personne de participer aux services d'AJO.
5. Une fois déterminé l'effet précis de l'obstacle sur la capacité de la personne de participer aux services d'AJO, l'employé évalue ce qu'il faut pour le supprimer en consultation avec son supérieur immédiat. Si cela est approprié, le supérieur obtient des conseils des services concernés et élabore des propositions de mesures visant à supprimer l'obstacle repéré.
6. L'employé ou son supérieur communique à la personne confrontée à l'obstacle les propositions de mesures d'adaptation ou de mesures visant à régler le problème d'accessibilité.
7. Si la personne confrontée à l'obstacle juge que les mesures proposées règlent le problème, la mise en œuvre peut aller de l'avant.
8. Si la personne confrontée à l'obstacle n'est pas d'accord que les mesures proposées supprimeront l'obstacle, il faut tenir une consultation additionnelle avec le supérieur ou le service concerné avant de confirmer la décision définitive à la personne.
9. Le supérieur et l'employé concerné gardent un dossier de ce qui précède et y ajoutent les notes pertinentes aux fins de consultation future.
10. AJO accepte d'examiner les besoins au cas par cas et de s'efforcer d'y répondre.

Recours aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien

Dans sa [politique sur l'accessibilité](#), AJO énonce son engagement et présente les procédures à suivre par les employés qui interagissent avec des clients qui ont besoin de recourir à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien.

Formation en matière de service à la clientèle

AJO s'engage à offrir des possibilités d'apprentissage sur l'accessibilité et les aménagements en matière d'accessibilité.

AJO s'engage à :

- élaborer une formation spécifique au service à la clientèle ;
- mettre en place des séances de déjeuner et d'apprentissage sur le service à la clientèle;
- créer des ressources et des guides de bonnes pratiques pour les employés.

Normes en matière d'information et de communication


Répondre aux besoins en communication des personnes handicapées est une priorité pour AJO. Notre objectif est de veiller à ce que l'accès à l'information pour toutes les personnes qui consultent AJO soit efficace et accessible.

AJO s'engage à travailler en étroite collaboration avec les personnes handicapées afin de déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication et de s'assurer qu'ils sont satisfaits.

Formats accessibles et supports de communication

En communiquant avec une personne handicapée, AJO fera en sorte de prendre en considération le handicap de la personne.

AJO proposera, si nécessaire et si cela est approprié, de communiquer avec les bénéficiaires des services et les parties prenantes par courrier électronique, par courrier



postal ou par d'autres méthodes convenues si le téléphone ne convient pas à leurs besoins de communication ou n'est pas disponible.

AJO continuera à examiner la nature, la manière et les modes de communication avec les personnes handicapées afin d'améliorer l'accessibilité des renseignements et des services.

Sur demande, AJO fournira ou fera en sorte de fournir des formats accessibles et des supports de communication pour les personnes handicapées, à un coût qui ne sera pas supérieur au coût normal facturé à d'autres personnes.

Cela comprend :

1. toutes les informations et communications organisationnelles mises à la disposition du public, y compris le présent plan;
2. toute procédure d'urgence, tout plan ou tout renseignement sur la sécurité publique mis à la disposition du public;
3. l'accès à tout processus de réception et de réponse aux commentaires.

AJO consultera le demandeur pour déterminer la pertinence de tout format accessible ou de tout support de communication fourni. Ces informations et cette documentation seront fournies dès que possible, mais les délais précis peuvent varier en fonction du format demandé.

Voici des méthodes de rétroaction possibles :

- en personne;
- par téléphone ou ATS;
- par écrit;
- par courriel;
- par toute autre technologie de communication, au besoin.

Si un membre du public handicapé préfère donner son avis et recevoir une réponse en utilisant une méthode autre que celles proposées, il peut en faire la demande.

Sites web et contenu web accessibles

AJO ajoutera aux sites Web un contenu conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines) (WCAG) 2.0 de niveau AA du World Wide Web Consortium. À partir de 2021, le site Web d'AJO sera conforme aux WCAG 2.0 de niveau AA, sauf si cela s'avère impossible ou si une exception s'applique.

AJO procédera à un examen de ses pages intranet pour déterminer si elles sont conformes aux WCAG 2.0 de niveau AA. AJO s'efforcera d'améliorer tout problème dans la limite de ses capacités.

Normes d'emploi

Dans sa [politique d'accessibilité en matière de ressources humaines](#), AJO fait état de son engagement en faveur de l'accessibilité et de la mise en place de mesures d'adaptation.

En particulier, AJO propose :


- Des aménagements pour les candidats handicapés dans le processus de recrutement.
- Un avis aux candidats à l'emploi indiquant que des aménagements sont disponibles sur demande lorsque les candidats sont invités à participer au processus de sélection.
- Un avis aux candidats retenus concernant les politiques d'AJO en matière d'aménagements pour les employés handicapés.

Recrutement

AJO s'engage à adopter des pratiques d'emploi inclusives et accessibles qui attirent et retiennent les personnes handicapées. AJO veille à ce que le public et les employés sachent que, sur demande, l'organisme proposera des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées tout au long du processus de recrutement et d'intégration.

Enquête sur la démographie de la diversité et l'inclusion

AJO a mené une enquête sur la diversité démographique et l'inclusion par l'intermédiaire du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, dans le but de mieux connaître les besoins de son personnel issu de la diversité. L'enquête a permis de connaître les perceptions des employés sur les possibilités de carrière pour les personnes handicapées, les lacunes dans la procédure en matière d'adaptation, et les domaines d'intérêt pour la formation en matière d'accessibilité.



Des groupes de discussion ont été organisés avec des employés handicapés afin d'obtenir plus de détails et d'entendre leurs commentaires sur leurs expériences et les améliorations recommandées pour le processus d'adaptation.

Les résultats de l'enquête sur la diversité démographique et l'inclusion et des groupes de discussion ont confirmé l'engagement d'AJO à :

- continuer à sonder le personnel sur la démographie de la diversité et les sentiments d'inclusion, en particulier pour les besoins des personnes handicapées;
- développer des pratiques de recrutement ciblées dans le but d'augmenter le nombre de personnes handicapées dans les différents rôles de l'organisation;
- fournir au personnel et aux gestionnaires une formation sur l'accessibilité et les aménagements, comme il est indiqué dans l'enquête;
- examiner et évaluer l'efficacité de notre processus d'adaptation.

Plans d'adaptation personnalisés documentés

Chaque adaptation est unique et nécessite de travailler avec la personne concernée pour s'assurer que la bonne mesure d'adaptation est prise.

La [politique d'accessibilité en matière de ressources humaines](#) d'AJO indique comment les employés peuvent demander des plans d'adaptation individuels.

En outre, AJO continuera à soutenir les mesures d'adaptation par les moyens suivants :

- des groupes de discussion avec le personnel afin de rationaliser les processus pour s'assurer que les ressources humaines et la direction travaillent avec le personnel pour élaborer les meilleurs plans possibles.
- une formation spécialisée pour le personnel des ressources humaines d'AJO et les gestionnaires qui aident à créer et à maintenir des plans d'adaptation.

Renseignements sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail

AJO fournira aux employés handicapés des renseignements personnalisés sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail. Ces renseignements seront recueillis grâce au formulaire d'auto-identification de l'aide à l'évacuation (Evacuation Assistance Self Identification) (EASI), qui sera envoyé aux membres du personnel deux fois par an par le chef des gardes d'urgence (PO)/coordinateur des interventions d'urgence (régions) au moment du retour dans les espaces de travail physiques.

Avec le consentement de l'employé, le formulaire EASI sera partagé avec les commissaires de zone/coordonateurs d'intervention d'urgence désignés et le responsable de chaque zone désigné pour fournir une assistance en cas d'urgence sur le lieu de travail. Les nouveaux employés reçoivent le formulaire EASI, qui fait partie d'un plan d'adaptation personnalisé.

Conception des espaces publics


Les dispositions relatives à la conception des espaces publics prévues dans le règlement d'application de la LAPHO décrivent les attentes lors de la construction de nouveaux bâtiments, de l'entretien ou du réaménagement de structures existantes de l'environnement bâti, comme les zones décrites ci-dessous :

1. les voies de déplacement extérieures, y compris les rampes, les paliers, les escaliers, les rampes de bordure et les bordures arasées
2. stationnement accessible, allées d'accès et signalisation
3. comptoirs de service
4. guides d'orientation
5. les aires d'attente

AJO alloue, chaque année, des fonds pour faire face à tout entretien d'urgence lié à l'accessibilité qui pourrait survenir.

Tous les travaux d'entretien d'urgence et les perturbations temporaires des éléments accessibles sont traités dès que possible par le truchement d'un ordre de travail avec le service d'entretien des bâtiments.

AJO continuera à effectuer des évaluations semestrielles des espaces de travail susmentionnés pour s'assurer que les environnements de travail sont accessibles.



En raison de la pandémie de COVID-19, AJO n'a pas ouvert les espaces physiques, de sorte que les évaluations n'ont pas été effectuées. Dès que le personnel d'AJO reprendra le travail en personne, le comité consultatif de l'accessibilité poursuivra les évaluations des espaces physiques.

AJO continue à élaborer des procédures pour l'entretien préventif et l'entretien d'urgence des équipements accessibles dans les espaces publics et pour faire face aux perturbations temporaires lorsque les équipements accessibles des espaces physiques ne sont pas en état de marche.

AJO intégrera l'accessibilité dans ses espaces publics nouvellement construits ou réaménagés. AJO suivra les exigences des normes de conception des espaces publics (normes d'accessibilité au milieu bâti).

AJO s'engage à examiner le présent plan d'accessibilité sur une base annuelle.

Pour en savoir davantage sur le présent plan d'accessibilité ou pour demander un format accessible de ce document, veuillez communiquer avec la personne suivante :

Responsable de la diversité

Aide juridique Ontario
40, rue Dundas Ouest, bureau 200
Toronto (Ontario)
M5G 2H1
Tél : 416 979-2352
accessibility@lao.on.ca

Aide juridique Ontario

40, rue Dundas Ouest, bureau 200

Toronto (Ontario) M5G 2H1

1 800 668-8258

media@lao.on.ca

www.legalaid.on.ca



LEGAL AID ONTARIO

AIDE JURIDIQUE ONTARIO