



PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL EN VERTU DE LA LAPHO

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (« l'Ordre ») s'engage à traiter toutes les personnes de la même façon et avec dignité tout en préservant leur indépendance. L'Ordre cherche constamment à déceler et à éliminer tout obstacle, réel ou perçu, que les personnes handicapées peuvent rencontrer lorsqu'elles font affaire avec l'organisation. L'objectif de l'Ordre est d'intégrer des normes d'accessibilité dans son plan dès les étapes préliminaires ou au cours des premières phases d'exécution de tels plans.

Le Plan d'accessibilité pluriannuel donne un aperçu des actions, des initiatives et des projets d'initiative que l'Ordre a mis en œuvre et mettra en place à l'avenir dans le but de fournir des services inclusifs et accessibles à toutes ses parties prenantes.

Introduction

L'Ordre est une organisation désignée du secteur public qui est assujettie aux dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »). L'objectif de la loi est d'assurer une plus grande accessibilité aux Ontariennes et Ontariens de toutes capacités. La LAPHO et les normes d'accessibilité qu'elle contient sont la feuille de route qui guidera l'Ontario à devenir une entité sans obstacle d'ici le 1^{er} janvier 2025.

L'engagement de l'Ordre

L'Ordre s'engage à faire tout ce qui est en son pouvoir afin de respecter les principes fondamentaux de la législation sur l'accessibilité : la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances. Nous incluons ces principes dans nos politiques, nos procédures, nos formations et nos meilleures pratiques. Notre objectif est de faire en sorte que tous les membres de la population ontarienne peuvent accéder aux services et à l'information que nous offrons au moment où ils le souhaitent et de la manière dont ils en ont besoin, quels que soient leurs capacités ou leurs handicaps.

Veiller à ce que nos activités soient accessibles et sans obstacle représente un effort commun. En tant qu'organisation, nous sommes déterminés à travailler avec la population de l'Ontario pour que l'accessibilité soit une réalité pour tous.

Voici les mesures que l'Ordre prend en vue d'offrir des services inclusifs et accessibles à ses membres, à ses demandeurs, à ses employés et au grand public. Ces mesures visent à déceler et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les domaines suivants :

- Services à la clientèle
- Information et communication
- Emploi
- Conception des espaces publics.



Conformité

Services à la clientèle

Nous nous efforçons de respecter les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de façon continue en mettant régulièrement à jour nos politiques afin d'éliminer les obstacles et de favoriser des pratiques axées sur l'accessibilité des services à la clientèle.

Nous accueillons favorablement les demandes d'accommodement des personnes handicapées. Nous fournissons de l'assistance et nous l'adaptions à chaque personne en fonction des besoins qu'elle a exprimés et à la suite d'une discussion commune sur les solutions de remplacement potentielles d'accessibilité.

Dans le cadre d'un modèle d'exploitation hybride, la plupart des membres de notre personnel peuvent travailler à distance, et nous offrons principalement nos services en ligne et par téléphone. L'effectif de l'Ordre étant limité sur place à l'heure actuelle, les services en personne ne sont offerts que sur rendez-vous, dans l'aire de réception de nos bureaux. Comme nous sommes situés dans un bâtiment commercial, les personnes handicapées peuvent être accompagnées de leur personne de soutien dans les espaces publics de nos locaux.

Les employés, les membres du Conseil, les membres des comités et ceux qui ne font pas partie du Conseil ont suivi une formation sur les principes de la LAPHO, y compris le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes handicapées, et ils recevront une formation d'appoint en 2024. Nous tiendrons un registre des formations, indiquant les dates et le nombre de personnes qui les ont suivies.

Les nouveaux employés, le personnel contractuel et les employés des agences de placement temporaire, les membres du Conseil, les membres des comités et ceux qui ne font pas partie du Conseil reçoivent une formation et une initiation à la prestation de services aux personnes handicapées au cours des processus d'intégration, au plus tard trois mois après leur date d'entrée en fonction.

Notre plan prévoit des examens proactifs réguliers afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et d'intégrer des mesures correspondantes dans nos politiques. Nous réexaminerons officiellement le plan tous les cinq ans et le mettrons à jour au besoin pour qu'il soit conforme aux lois sur l'accessibilité. Les réalisations en matière d'amélioration de l'accessibilité seront publiées sur notre site Web.

Information et communication

En 2020, l'Ordre a créé un sondage sur la satisfaction relative à l'inscription axé sur la promptitude et l'accessibilité des services. Des améliorations significatives des services ont été signalées au Bureau du commissaire à l'équité en raison du plus



grand nombre de membres du personnel, des processus technologiques et de l'accessibilité des services d'interprétation.

Les personnes inscrites, les demandeurs et les membres du public peuvent avoir recours à des supports de substitution dans leurs communications avec nous. Sur demande, l'Ordre fournit de l'information sur un support adapté au handicap de la personne.

Les consignes d'évacuation sont communiquées oralement aux invités et aux visiteurs. Sur demande, ces renseignements peuvent être fournis au moyen d'un support de substitution. L'accessibilité est intégrée au plan d'évacuation d'urgence du bâtiment. Les plans des sorties de secours sont affichés dans les cuisines, et les responsables de la sécurité du personnel participent aux procédures en matière de formation et de documentation.

Fin 2023, l'Ordre a mis en place un nouveau système de gestion à l'intention des personnes inscrites axé sur l'augmentation des fonctionnalités en libre-service. La conception du système répond aux exigences en matière d'accessibilité. Depuis novembre 2021, le site Web de l'organisme est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA, reconnues à l'échelle internationale, conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

Emploi

Des mesures d'adaptation sont prévues à l'intention des personnes qui postulent à un emploi et des employés tout au long du processus de recrutement et de la durée de l'emploi. L'Ordre informe les employés de ses politiques d'accessibilité existantes et des mises à jour qui y sont apportées en cas de modification. Les employés qui se sont absentés en raison d'un handicap suivent un plan d'adaptation documenté et personnalisé lorsqu'ils reprennent le travail.

L'Ordre a mis en place un plan d'intervention d'urgence à l'intention des employés handicapés. Les processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation continueront de faire l'objet d'un examen afin de s'assurer qu'ils tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés.

En 2024, l'Ordre mettra en œuvre un portail de recrutement en ligne qui répondra aux normes WCAG 2.0 de niveau AA et veillera à ce que tous les produits et systèmes d'apprentissage y soient également conformes.

Conception des espaces publics

Les bureaux de l'Ordre sont pourvus de toilettes accessibles, ainsi que d'un accès à la réception et à la salle de réunion publique.

Nous évaluons notre environnement de façon continue afin de déceler d'éventuels obstacles à l'accessibilité. Cette démarche comprend des vérifications périodiques,



l'identification de nouveaux problèmes et l'élaboration de recommandations et de solutions de remplacement.

Rapports sur l'accessibilité

L'Ordre présente des rapports sur l'accessibilité conformément à la LAPHO. La loi exige qu'un rapport soit déposé tous les trois ans. Les rapports décrivent la conformité de l'Ordre aux normes énoncées dans la loi et aux règlements pertinents en matière d'accessibilité. Depuis 2017, l'Ordre dépose un rapport confirmant le fait qu'il se conforme à la loi et aux normes tous les ans.

Pour nous joindre

Veillez communiquer avec nous si vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur notre plan d'accessibilité ou si vous souhaitez recevoir le présent document sur un support accessible, sans frais. Nous ferons de notre mieux pour vous répondre dans un délai de deux jours ouvrables.

Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario
250, rue Bloor Est, bureau 1000
Toronto (Ontario) M4W 1E6
Tél. : 416 972- 9882
Sans frais : 1 877 828-9380
Courriel : accessibilite@otsttso.org