



## **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ**

### **Introduction**

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est entrée en vigueur en 2005. Elle a pour objectif de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025 en élaborant, en mettant en œuvre et en appliquant des normes d'accessibilité relatives aux biens, aux services, aux installations, à l'emploi, à l'hébergement et aux bâtiments. Toutes les entreprises de l'Ontario comptant 20 employés ou plus doivent déposer un rapport de conformité tous les trois ans.

### **1. Mission de l'Ordre**

L'Ordre des travailleurs sociaux et des techniciens en travail social de l'Ontario (« l'Ordre ») protège les intérêts du public en réglementant l'exercice des travailleuses et travailleurs sociaux et des techniciennes et techniciens en travail social et en préconisant une pratique professionnelle et conforme à la déontologie.

### **2. Engagement de l'Ordre**

Dans le cadre de l'accomplissement de la mission de l'Ordre, les employés de l'Ordre offrent des services à la clientèle qui reconnaissent la nature du handicap d'une personne et respectent son désir d'indépendance et de dignité.

L'Ordre s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun en levant les obstacles à l'accessibilité, en évitant qu'ils ne surviennent et en respectant les exigences d'accessibilité de l'Ordre aux termes de la LAPHO et du Code des droits de la personne de l'Ontario. L'Ordre traite chaque personne avec courtoisie et respect.

### **3. Fournir des services aux personnes handicapées**

L'Ordre s'engage à veiller à ce que les communications avec l'Ordre et les renseignements à son sujet soient accessibles aux personnes handicapées. Les personnes inscrites à l'Ordre et les membres du public sont invités à communiquer avec l'Ordre si des mesures d'adaptation sont nécessaires.

#### **3.1 Communication**

L'Ordre communique avec les personnes handicapées de manière courtoise en tenant compte de leur handicap et en veillant à ce que les renseignements, les communications et les plateformes soient fournis sur des supports accessibles répondant aux besoins des personnes handicapées qui en font la demande. L'Ordre s'engage à fournir toutes les mesures d'adaptation nécessaires.

#### **3.2 Services téléphoniques**

L'Ordre s'engage à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles aux personnes inscrites ainsi qu'aux membres du public. L'Ordre offre à ses clients de communiquer avec eux au moyen de supports de



substitution si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins de communication ou si elle n'est pas disponible (p. ex., les services de relais de Bell, le courriel, etc.).

### **3.3. Sites Web et contenu Web accessibles**

L'Ordre s'engage à veiller à ce que les personnes qui visitent son site Web puissent consulter le site Web et le contenu Web d'une manière qui respecte les besoins en matière d'accessibilité. Le site Web et le contenu Web de l'Ordre sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, conformément à la section relative à l'accessibilité des sites Web et du contenu Web de la Norme pour l'information et les communications.

### **3.4 Appareils fonctionnels**

L'Ordre s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées qui ont recours à des appareils fonctionnels dans le but d'obtenir ses services, de les utiliser ou d'en bénéficier. Les appareils fonctionnels suivants sont mis à leur disposition :

- Des dispositifs d'ouverture et de fermeture automatique de portes à l'entrée principale donnant sur la rue et au niveau inférieur du bâtiment, ainsi qu'à l'entrée des bureaux de l'Ordre et à l'entrée de la salle du Conseil;
- Une rampe d'accès à l'entrée principale donnant sur la rue;
- Des ascenseurs accessibles aux fauteuils roulants;
- Des ascenseurs avec indicateurs visuels pour la montée et la descente ainsi que des numéros d'étage;
- Des toilettes accessibles aux fauteuils roulants;
- Des locaux de bureaux accessibles aux fauteuils roulants;
- Un système de microphones dans la salle du Conseil; et
- Un capteur d'ouverture automatique de la salle du Conseil.

À l'occasion de réunions et d'événements publics, l'Ordre utilise des installations accessibles aux personnes handicapées qui ont recours à des accessoires et à des dispositifs d'aide à la mobilité ou qui présentent d'autres besoins concernant les installations. Les personnes inscrites à l'Ordre et les membres du public sont invités à communiquer avec l'Ordre si des mesures d'adaptation sont nécessaires.

## **4. Utilisation des animaux d'assistance et des personnes de soutien**

Les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance ou de tiers sont les bienvenues dans nos bureaux. L'Ordre veille à ce que tous les employés, les bénévoles et les autres personnes en contact avec le public soient formés adéquatement sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.



Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien sont les bienvenues dans nos bureaux. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien peut entrer dans les locaux de l'Ordre avec cette personne. À aucun moment une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera privée de l'accès à cette dernière lorsqu'elle se trouve dans les locaux de l'Ordre. Il arrive parfois que les personnes de soutien soient tenues de signer des accords de confidentialité dans certaines circonstances particulières.

### **5. Avis d'interruption temporaire**

L'Ordre émet un avis en cas d'interruption planifiée ou inattendue des installations ou des services qu'utilisent habituellement les personnes handicapées. Un tel avis comprend des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, le cas échéant. L'avis est placé à l'extérieur de l'entrée des bureaux de l'Ordre. Un avis est également publié sur le site Web de l'Ordre.

### **6. Formation des employés**

L'Ordre offre une formation à tous les employés, les bénévoles et le personnel contractuel qui fournissent des services au public ou à d'autres tiers, au nom de l'Ordre.

La formation se déroule le plus tôt possible après l'entrée en fonction de la personne concernée auprès de l'Ordre. Tous les employés, les bénévoles et le personnel contractuel doivent confirmer qu'ils ont reçu une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures de l'Ordre en matière d'accessibilité. Les nouveaux employés reçoivent une formation dans le cadre de leur orientation initiale, à moins qu'ils n'aient déjà achevé une formation équivalente et qu'ils soient en mesure d'en fournir la preuve. Les employés reçoivent également de la formation sur une base continue lorsque des changements sont apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures.

La formation porte sur les points suivants :

- L'objectif et les exigences de la LAPHO;
- La façon d'interagir avec les personnes présentant divers types de handicaps et de communiquer avec elles;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Les mesures à prendre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder aux biens et services de l'Ordre;
- Les politiques, les pratiques et les procédures de l'Ordre relatives aux normes de la LAPHO; et
- Le matériel ou les dispositifs mis à disposition dans les locaux de l'Ordre susceptibles d'aider à répondre aux besoins des personnes handicapées.



Les membres du Conseil et les membres des comités qui ne font pas partie du Conseil reçoivent également une formation en ligne concernant les politiques, les pratiques et les procédures de l'Ordre en matière d'accessibilité.

### **7. Processus de rétroaction**

L'objectif principal de l'Ordre est de satisfaire, et même de surpasser les attentes de ses clients lorsqu'il offre des services aux personnes inscrites ou aux membres du public qui vivent avec un handicap. Les commentaires sur les services de l'Ordre concernant la manière dont l'Ordre répond à ces attentes sont les bienvenus et des plus utiles.

La rétroaction indiquant dans quelle mesure l'Ordre s'acquitte de la prestation de biens et services aux personnes handicapées peut être adressée à l'Ordre par courriel à [accessibilite@otsttso.org](mailto:accessibilite@otsttso.org) ou par téléphone au 1 877 828-9380. Dans la mesure du possible, les plaintes sont traitées immédiatement. Toutefois, certaines plaintes peuvent nécessiter un délai additionnel et un examen plus poussé afin de déterminer le plan d'action qui convient le mieux. L'Ordre examine toutes les plaintes et y répond par écrit dans un délai raisonnable à compter de la réception de la plainte.

### **8. Supports de substitution**

Sur demande, l'Ordre diffuse l'information sous d'autres formes (c.-à-d. par des moyens de publication différents de l'impression habituelle). Les supports de substitution comprennent, sans s'y limiter, la copie papier, les gros caractères, le braille, le texte audio, le texte électronique, le sous-titrage, la vidéodescription et l'interprétation en langues signées.

L'Ordre examine les demandes de supports particuliers lorsqu'il s'agit de se procurer du matériel sur support de substitution. Veuillez prendre note que les documents ne sont pas tous accessibles promptement sur les divers types de supports. En outre, il arrive que des textes ne se prêtent pas à certains supports de substitution. Le cas échéant, les différentes solutions envisagées font l'objet de discussions avec la personne qui fait la demande d'un support de substitution. Veuillez également prendre note que l'Ordre ne procède pas à l'édition ni à la conversion sur supports de substitution ou de textes électroniques.

### **9. Modifications des politiques**

L'Ordre s'engage à élaborer des politiques qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à la présente politique avant d'en avoir examiné les répercussions sur les personnes handicapées.

### **10. Questions au sujet de la politique**



La présente politique vise à assurer l'excellence des services offerts aux personnes handicapées. Veuillez nous faire part de vos questions par courriel à [accessibilite@otsttso.org](mailto:accessibilite@otsttso.org) ou par téléphone au 1 877 828-9380.

**Lien connexe**

Plan d'accessibilité pluriannuel