

ONTARIO

Tant à découvrir

Destination Ontario

Plan d'accessibilité pluriannuel 2021-2022 – 2026-2027

Société du Partenariat ontarien de marketing touristique
Plan d'accessibilité pluriannuel
2021-2027

Table des matières

<u>Introduction</u>	<u>4</u>
<u>Déclaration d'engagement</u>	<u>4</u>
<u>Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle</u>	<u>4</u>
<u>Appareils ou accessoires fonctionnels</u>	<u>4</u>
<u>Communication</u>	<u>5</u>
<u>Perturbation des services</u>	<u>5</u>
<u>Animaux d'assistance et personnes de soutien</u>	<u>5</u>
<u>Services téléphoniques</u>	<u>5</u>
<u>Site Web</u>	<u>6</u>
<u>Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées</u>	<u>6</u>
<u>Renseignements accessibles relatifs aux interventions d'urgence</u>	<u>6</u>
<u>Emploi</u>	<u>6</u>
<u>Recrutement et processus de sélection</u>	<u>6</u>
<u>Processus de retour au travail</u>	<u>7</u>
<u>Processus de rétroaction</u>	<u>7</u>
<u>Information et Communications</u>	<u>8</u>
<u>Approvisionnement</u>	<u>8</u>
<u>Formation</u>	<u>8</u>
<u>Sites Web et contenu Web</u>	<u>9</u>

Introduction

En vertu de la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) Destination Ontario est tenu de préparer un plan pluriannuel pour décrire les stratégies courantes et futures permettant de recenser et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Le plan pluriannuel doit être mis à la disposition du public.

Le Plan d'accessibilité pluriannuel de Destination Ontario (DO) 2021-2027 procure un cadre et une orientation qui soutiennent et renforcent notre engagement et nos efforts conformément à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*.

DO continuera d'offrir de la formation et de fournir des ressources et des outils pour permettre à ses employés d'offrir un service qui répond aux besoins des personnes handicapées tout en offrant des services à la clientèle exceptionnels.

DO examinera et actualisera ce plan au moins une fois tous les cinq ans.

Déclaration d'engagement

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario, Destination Ontario (DO) s'engage à respecter notre vision, notre mission et nos valeurs. DO s'engage à être un organisme inclusif, accessible et attrayant pour tous. Nous continuerons d'examiner nos pratiques organisationnelles et nos politiques et mobiliserons les employés, les consommateurs et les intervenants afin d'améliorer l'offre de services accessibles.

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

DO est déterminé à rendre son siège social, les emplacements des Centres d'information touristique de l'Ontario et les sites Web à l'intention des consommateurs et des partenaires touristiques accessibles pour tous les visiteurs, intervenants et consommateurs, y compris les personnes handicapées. Pour y arriver, DO a mis en œuvre les mesures suivantes :

Appareils ou accessoires fonctionnels

Nous sommes déterminés à servir les personnes handicapées qui se servent d'appareils ou accessoires fonctionnels pour obtenir des biens et des services offerts dans nos locaux, pour les utiliser ou pour en tirer profit. Nous nous assurerons que les membres du personnel reçoivent une formation et connaissent les différents appareils ou accessoires fonctionnels pouvant être utilisés par les

visiteurs, consommateurs et partenaires ainsi que par d'autres employés handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens et services. Nous avons pour politique de permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils ou accessoires fonctionnels personnels pour accéder à nos services.

Communication

Nous communiquerons avec les gens et nous nous efforcerons de maintenir un milieu de travail et un milieu destiné aux visiteurs et aux consommateurs qui sont attentifs aux personnes handicapées et qui les respectent. Nous formons nos employés afin qu'ils communiquent et interagissent de façon sensible et respectueuse avec tous les visiteurs, consommateurs et partenaires et qu'ils fournissent un milieu accessible aux personnes handicapées durant leur présence au siège social de DO et aux emplacements des Centres d'information touristique de l'Ontario.

Perturbation des services

Destination Ontario avisera les visiteurs, consommateurs et partenaires en cas de perturbation prévue ou imprévue sur place et sur nos sites Web. L'avis contiendra des renseignements sur les raisons de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Destination Ontario s'engage à accueillir dans ses locaux les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance. Nous nous assurerons également que tous les employés, bénévoles et autres personnes interagissant avec le public reçoivent une formation appropriée sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. DO accueille également les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Une personne de soutien qui accompagne un visiteur handicapé accédera gratuitement à un événement autrement payant de DO, moyennant une déclaration ou la présentation des documents appropriés.

Services téléphoniques

Nous sommes déterminés à offrir des services téléphoniques entièrement accessibles à nos visiteurs, consommateurs et partenaires. Nous formons nos employés afin qu'ils communiquent avec eux par téléphone en utilisant un langage simple et clair et en s'exprimant lentement et clairement.

Sites Web

Destination Ontario s'engage à rendre ses sites Web à l'intention des consommateurs et des partenaires accessibles aux visiteurs, consommateurs et partenaires. Nous continuerons de mettre à jour nos sites Web en y incluant de nouvelles ressources et des renseignements accessibles à mesure qu'ils sont créés. Veuillez communiquer avec nous si vous éprouvez de la difficulté à accéder à certains documents, et nous travaillerons en collaboration avec vous pour vous fournir l'information dans un format qui répond à vos besoins. Grâce à notre respect des normes Web et des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) applicables, les visiteurs, consommateurs et partenaires recevront l'information Web dans des formats accessibles. Ils auront ainsi un accès égal et approprié aux renseignements dont ils ont besoin.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Renseignements accessibles relatifs aux interventions d'urgence

DO a mis en œuvre un plan d'intervention d'urgence complet à l'intention de tous les employés et visiteurs. Les employés handicapés sont tenus de s'identifier comme tels s'ils ont besoin d'aide pour évacuer en cas de situation d'urgence. Les chefs sont tenus de collaborer avec ces employés afin de créer des procédures d'évacuation d'urgence individualisées. DO s'engage à fournir aux employés, visiteurs et fournisseurs de services sur place des renseignements relatifs aux interventions d'urgence mis à la disposition du public et dans un format accessible sur demande.

Emploi

DO est déterminé à offrir des pratiques justes et accessibles en matière d'emploi.

Recrutement et processus de sélection

Nous informons le public et les employés que, sur demande, DO fournira des mesures d'adaptation aux personnes handicapées tout au long du processus de recrutement. Les mesures qui suivent ont été mises en œuvre pour éliminer les obstacles du processus d'embauche :

Les offres d'emploi de DO respectent les lignes directrices du ministère établies pour éliminer les obstacles. Les offres d'emploi sont rédigées dans un langage simple et incluent des renseignements à l'intention des candidats sur la façon de

demander des mesures d'adaptation ou de l'aide. Le personnel des ressources humaines et de la direction de DO répond aux demandes des candidats de façon opportune.

DO avise les candidats à un emploi sélectionnés pour participer à un processus d'entrevue que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande. Toute forme de mesure d'adaptation est prise en consultation avec le candidat. DO fournit aux nouveaux employés les renseignements sur ses processus en matière de mesures d'adaptation pour les employés dans leur offre d'emploi écrite.

Processus de retour au travail

DO a élaboré et mis en œuvre un processus pour la création de plans d'adaptation individualisés et plans de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap. Les plans de retour au travail et d'adaptation sont préparés en combinaison avec les renseignements fournis par l'employé et le médecin praticien de l'employé.

Processus de rétroaction

DO examinera les processus de rétroaction chaque année pour s'assurer que les processus de rétroaction sont accessibles et répondent aux besoins des visiteurs.

DO offre au public différentes façons de formuler des commentaires sur ses programmes et services. Ces façons d'offrir une rétroaction incluent la capacité pour les visiteurs handicapés de formuler des commentaires sur les services à la clientèle de DO, notamment ainsi :

- Sites Web de DO
- Téléphone
- Courriel
- Postes Canada
- En personne au personnel de première ligne et à la direction

Une fois les commentaires reçus, les mesures qui suivent sont prises pour y réagir :

- Les commentaires sont dirigés vers la personne appropriée pour la prise de mesures.
- Les commentaires sont évalués pour décider des mesures appropriées à prendre. DO répondra à l'ensemble des commentaires, questions et préoccupations de façon opportune. Si vous désirez recevoir une réponse d'une façon particulière,

par exemple par courriel ou téléphone, veuillez préciser votre préférence au moment de laisser votre commentaire.

Information et communications

DO s'engage à répondre aux besoins en communication des personnes handicapées. DO prendra les mesures qui suivent pour s'assurer que l'information est fournie de façon accessible sur demande :

- Consulter la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.
- Suivre les pratiques exemplaires et les lignes directrices établies par la FPO pour la création de documents accessibles.
- Offrir ou faire offrir des formats accessibles et aides à la communication de façon opportune.

Approvisionnement

Destination Ontario est déterminé à intégrer des considérations d'accessibilité à ses politiques, procédures et façons de faire en matière d'approvisionnement, sauf s'il n'est pas matériellement possible de le faire. DO fournira une explication sur demande lorsqu'il décide de ne pas tenir compte des options d'accessibilité. DO tiendra compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition d'installations d'information touristique, de guichets libre-service et de structures nécessaires pour des événements à l'intention des consommateurs et de l'industrie touristique. DO respecte les lignes directrices en matière d'achat établies par la FPO, incluant s'assurer que les installations d'information touristique, les guichets libre-service et les structures nécessaires pour des événements à l'intention des consommateurs et de l'industrie touristique possèdent des options d'accessibilité intégrées à la conception en consultant les intervenants et les fournisseurs sur les produits d'accessibilité devant être achetés.

Formation

DO continuera d'offrir de la formation aux employés sur les lois sur l'accessibilité de l'Ontario et sur le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées. DO est déterminé à faire en sorte que les membres du personnel suivent toutes les formations obligatoires comme l'exigent les politiques, normes et règlements de la FPO.

Les cours incluent :

- Module 1 sur le RNAI : Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) dans la FPO
- Module 2 sur le RNAI : Normes pour l'information et les communications du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) (cyberapprentissage)
- Module 3 sur le RNAI : Normes pour l'emploi du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) (cyberapprentissage)
- Formation « May I Help You? » Module 1 sur l'accueil des clients handicapés (cyberapprentissage)
- Formation « May I Help You? » Module 2 : « Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service » (cyberapprentissage)
- « Working Together - The OHRC and the AODA » (vidéo)

Sites Web et contenu Web accessibles

Le site Web à l'intention des consommateurs de DO est accessible pour les personnes handicapées en se conformant aux normes internationales pour l'accessibilité des sites Web appelées Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, Niveau A, conformément au règlement, y compris des équivalents textuels et une navigation simple, conformément à l'article 14 de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications.

En date du 1^{er} janvier 2021, DO se conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, Niveau AA en ce qui a trait à son site Web à l'intention des consommateurs et du contenu Web.

Conception des espaces publics

DO respectera les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lorsqu'il construira de nouveaux espaces publics ou qu'il apportera d'importantes modifications à ceux existants.

Les espaces publics incluent ce qui suit :

Emplacement du siège social de DO (en collaboration avec Infrastructure Ontario et le chef des biens immobiliers);

Services d'information touristique de l'Ontario (SITO) :

- Huit (8) centres sont loués par l'intermédiaire d'Infrastructure Ontario et sont tous conformes à la LAPHO;
- Deux (2) – Bainsville and Tilbury – sont situés dans des installations d'ONroute, où la conformité à la LAPHO est

supervisée par Infrastructure Ontario en collaboration avec le ministère des Transports;

Les voies de déplacement comme les trottoirs, rampes, escaliers, stationnements accessibles et éléments liés aux services comme les comptoirs de services, les portes d'accès, les toilettes publiques et les aires publiques.

Voici les éléments en place au siège social de DO : portes automatiques menant à l'entrée de la rue et à l'entrée du siège social, accès à l'ascenseur à chaque étage du siège social de DO.