



Plan d'accessibilité pluriannuel du RAO

Le plan d'accessibilité pluriannuel est un outil qui permet au RAO de communiquer ses initiatives d'accessibilité à l'interne et au public en général. Ce plan sera réexaminé au moins tous les 5 ans. Le tableau suivant donne un aperçu des initiatives achevées, en cours de réalisation et permanentes pour la période de 2012 à 2021, ainsi que les échéances d'achèvement des diverses initiatives.

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	En vigueur
3	Établissement de politiques, de pratiques et de procédures	3.(1) Tout fournisseur de biens ou de services établit des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées.	Les politiques, pratiques et procédures seront fournies d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées et les personnes handicapées auront les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les biens ou les services, de les utiliser et d'en tirer profit.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X
4	Animaux d'assistance et personnes de soutien	4.(2) Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, le fournisseur de biens ou de services veille à ce qu'il lui soit permis d'entrer dans les lieux avec l'animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux.	Les animaux d'assistance sont autorisés dans nos locaux, à moins que la loi ne l'interdise. Cette information fait partie de la formation des employés.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X
		4.(4) Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur de biens ou de services veille à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.	Les personnes de soutien sont autorisées dans nos locaux et peuvent accompagner la personne handicapée en tout temps. Cette information fait partie de la formation des employés.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X
5	Avis de perturbation temporaire	5.(1) Le fournisseur de biens ou de services avise le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou	Si les entrées ou l'accès sont temporairement hors d'usage, nous afficherons un avis expliquant la raison et la durée prévue de la perturbation et les méthodes d'accès à utiliser	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X

		services, les utiliser ou en tirer profit.	pendant la perturbation.				
6	Formation du personnel	6.(1) Tout fournisseur de biens ou de services veille à ce que les personnes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées.	Nous formerons toutes les personnes qui traitent avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte du RAEO, ainsi que toutes les personnes qui participent à l'élaboration de nos politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services aux membres du public. La formation expliquera comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types d'handicaps. La formation sera fournie dès que possible après l'entrée en fonction de l'employé. La formation sera une pratique permanente liée aux modifications apportées aux politiques, pratiques et procédures de la compagnie.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X
7	Processus de rétroaction pour les fournisseurs de biens et de services	7.(1) Tout fournisseur de biens ou de services établit un processus de rétroaction lui permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont il fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations. Il rend les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public.	Nos clients peuvent nous faire parvenir leurs observations et commentaires sur la façon dont nous fournissons nos biens et nos services par téléphone, par écrit ou par courriel sur notre site Web.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X
	Dépôt d'un rapport sur l'accessibilité	Toute organisation du secteur privé doit déposer un rapport d'accessibilité auprès du gouvernement établissant qu'elle se conforme aux normes de service à la clientèle décrites dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.	Satisfaire à toutes les exigences des normes du service à la clientèle et déposer le rapport sur l'accessibilité.	Le 31 décembre 2012	X		X

Normes d'accessibilité intégrées

Partie 1 - Dispositions générales

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	En vigueur
3	Établissement de politiques en matière d'accessibilité	3.(1) Toute organisation assujettie élabore, met en oeuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le présent règlement qui s'appliquent à son égard.	Rédaction des normes et pratiques.	Le 1 ^{er} janvier 2014	X		X
4	Plan d'accessibilité	4.(1) Les grandes organisations font ce qui suit : a) elles établissent, mettent en oeuvre, tiennent à jour et documentent un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement leur stratégie pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que leur impose le présent règlement; b) elles affichent leur plan d'accessibilité sur leur site Web, si elles en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible; et c) elles examinent et actualisent leur plan d'accessibilité au moins une fois tous les 5 ans.	Établir et documenter le plan d'accessibilité pluriannuel. Consulter les divers intervenants, identifier les obstacles et créer et mettre en oeuvre des plans visant à les éliminer. Examiner et actualiser le plan d'accessibilité au moins une fois tous les 5 ans.	Le 1 ^{er} janvier 2014	X		X
7	Formation	7.(1) Toute organisation assujettie veille à ce que toutes les personnes suivantes reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes	Déterminer quelles méthodes de formation utiliser - en personne, en ligne, ou une combinaison des deux.	Le 1 ^{er} janvier 2015	X		X

		handicapées :					
		a) les employés et les bénévoles;					
		b) les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation; et					
		c) les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation.					

Partie 2 - Normes pour l'information et les communications

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	En vigueur
11	Processus de rétroaction	11.(1) Toute organisation assujettie qui dispose d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre veille à ce qu'il soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.	S'assurer, par le biais de la formation, que le personnel et la direction soient conscients du besoin d'adapter, sur demande, le processus de rétroaction de la compagnie. Les questions et les demandes éventuelles seront soumises au service des relations avec nos membres.	Le 1 ^{er} janvier 2015	X		X
12	Formats accessibles et aides à la communication	12.(1) Sauf disposition contraire, toute organisation assujettie fournit ou fait 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; et b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres	Déterminer quels formats accessibles et quelles aides à la communication nous fournirons sur demande aux personnes handicapées. S'assurer que ces aides et formats peuvent être fournis en temps opportun. S'assurer, par le biais de la formation, que le personnel et la direction soient conscients	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X

		personnes.	du besoin de fournir, sur demande, des formats accessibles et des aides à la communication. Les questions et les demandes éventuelles seront soumises au service des relations avec nos membres.				
12		12.(2) L'organisation assujettie consulte l'auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	Communiquer cette exigence au personnel et à la direction par le biais de la formation. Les questions et les demandes éventuelles seront soumises au service des relations avec nos membres.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
12		12.(3) Toute organisation assujettie informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.	Afficher sur le site Web (dans les politiques et les pratiques).	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
14	Sites et contenus Web accessibles	14.(2) Les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations veillent à ce que leurs sites Web Internet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A au début, puis Niveau AA) du Consortium World Wide Web selon l'échéancier prévu au présent article.	Le rédacteur du site Web est chargé de veiller à la conformité permanente de notre site aux exigences du niveau A des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.	Le 1^{er} janvier 2014 Les nouveaux sites Web et leurs contenus doivent être conformes au niveau A du WCAG 2.0. Le 1^{er} janvier 2021 Tous les sites Web et les contenus Web doivent être conformes au niveau AA du WCAG 2.0, à l'exception des critères de succès des sous-titres (en direct) 1.2.4. et des audio-descriptions (pré-	X		X

				enregistrées) 1.2.5.			
--	--	--	--	-------------------------	--	--	--

Partie 3 - Normes pour l'emploi

Article	Initiative	Description	Action	Date de conformité	État de l'initiative		
					Achevée	En cours de réalisation	En vigueur
22	Recrutement : dispositions générales	22. L'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.	Inclure une déclaration dans les offres d'emploi et dans le profil de la compagnie dans la section « Carrières » du site Web précisant que nous sommes résolus à fournir des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
23	Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	23.(1) Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés. (2) L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournit ou lui fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.	Aviser les candidats (par téléphone, par courriel, par courrier, etc.) selon les mesures d'adaptation recommandées. Identifier les obstacles : emplacement de la salle d'entrevue, arrangement de la salle pour les entrevues en personne, aides, documents à remplir, etc. Réfléchir à l'accessibilité dans nos normes sur les entrevues.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
24	Avis aux candidats retenus	24. L'employeur qui offre un emploi au candidat retenu l'avise de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.	Inclure une déclaration dans la lettre ou la convention d'engagement concernant notre engagement à fournir un milieu de travail accessible.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
25	Renseignements sur les mesures de soutien	25.(1) L'employeur informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en	Inclure ces renseignements dans l'orientation de l'employé. Passer en revue l'information	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X

		matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.	et les politiques de la compagnie en matière d'accessibilité et faire signer une déclaration.				
25		25.(2) L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.	Inclure ces renseignements dans l'orientation de l'employé. Passer en revue l'information et les politiques de la compagnie en matière d'accessibilité et faire signer une déclaration.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
25		25.(3) L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.	Fournir les mises à jour appropriées par intranet, passer en revue les politiques de la compagnie et faire signer une déclaration.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
26	Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	26.1 En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande en ce sens : (a) l'information nécessaire pour faire son travail; et b) l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.	Établir, pour les ressources humaines et la direction, un protocole qui prévoit de consulter l'employé pour déterminer les mesures d'adaptation nécessaires.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
26		26.2. L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.	Voir 26.1	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
27	Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	27.(1) L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison	Passer en revue le processus en vigueur et le mettre à jour, au besoin, pour qu'il reste conforme au règlement.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X

		de leur handicap.					
27		(2) Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.	Passer en revue le processus en vigueur et le mettre à jour, au besoin, pour qu'il reste conforme au règlement.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X
27		(3) L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.	Passer en revue le processus en vigueur et le mettre à jour, au besoin, pour qu'il reste conforme au règlement.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X
27		(4) L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants : a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation; b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen; et c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.	Passer en revue le processus en vigueur et le mettre à jour, au besoin, pour qu'il reste conforme au règlement.	Le 1 ^{er} janvier 2012	X		X
28	Plans d'adaptation individualisés et documentés	28.(1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés.	Passer en revue l'établissement de mesures d'adaptation pour s'assurer que les processus sont toujours conformes au règlement.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
28		28.(2) Le processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés et documentés couvre les points suivants : 1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne. 2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.	Passer en revue l'établissement de mesures d'adaptation pour s'assurer que les processus sont toujours conformes au règlement.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X

		<p>3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en oeuvre.</p> <p>4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation.</p> <p>5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.</p> <p>6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.</p> <p>7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.</p> <p>8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.</p>					
29	Processus de retour au travail	<p>29.(1) L'employeur, sauf s'il est une petite organisation :</p> <p>a) élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail; et</p> <p>b) documente le processus.</p>	Passer en revue le processus en vigueur.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
29		29.(2) Le processus de retour au travail :	Passer en revue le processus en vigueur.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X

		<p>a) décrit sommairement les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap; et</p> <p>b) intègre les plans d'adaptation individualisés et documentés que décrit l'article 28.</p>					
29		29.(3) Le processus de retour au travail visé au présent article ne remplace pas tout autre processus de retour au travail créé ou prévu par toute autre loi, ni ne l'emporte sur lui.	Information à inclure au processus en vigueur.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
30	Gestion du rendement	30.(1) L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.	Passer en revue le processus de gestion du rendement que nous utilisons en tenant compte du plan d'adaptation individualisé de l'employé.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
31	Perfectionnement et avancement professionnels	31.(1) L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.	Passer en revue le processus que nous utilisons en tenant compte du plan d'adaptation individualisé de l'employé.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X
32	Réaffectation	32.(1) L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés.	Passer en revue le processus que nous utilisons en tenant compte du plan d'adaptation individualisé de l'employé.	Le 1 ^{er} janvier 2016	X		X