****

Plan d’accessibilité pluriannuel

2013 à 2017

CE DOCUMENT EST DISPONIBLE EN FORMAT DIFFÉRENT SUR DEMANDE

**Table des matières**

[Message de notre directeur et chef de la direction 4](#_Toc468274720)

[L’engagement de notre organisme envers l'accessibilité 5](#_Toc468274721)

[Objectifs quant à l'accessibilité 5](#_Toc468274722)

[Célébration de nos succès à ce jour concernant l’accessibilité 6](#_Toc468274723)

[Depuis 2010, le CAO se conforme au Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle : 6](#_Toc468274724)

[Conformité du CAO avec le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées 7](#_Toc468274725)

[Information accessible et services de communication 8](#_Toc468274726)

[Normes d'emploi sur l'accessibilité 8](#_Toc468274727)

[Échéancier de notre engagement sur l'accessibilité 9](#_Toc468274728)

[Introduction à notre plan d'accessibilité pluriannuel 9](#_Toc468274729)

[Conception de ce plan : notre processus 10](#_Toc468274730)

[1. Revue des exigences législatives 10](#_Toc468274731)

[2. Identification des carences à combler 10](#_Toc468274732)

[3. Consultation auprès du public 10](#_Toc468274733)

[4. Vérification de notre site Web et de nos outils Web pour l’accessibilité 10](#_Toc468274734)

[Mesurer les résultats/Rendre des comptes 11](#_Toc468274735)

[1. Rapport annuel sur l’accessibilité 11](#_Toc468274736)

[2. Examen des commentaires 11](#_Toc468274737)

[3. Révisions au Plan d’accessibilité pluriannuel 11](#_Toc468274738)

[Notre plan détaillé: stratégies et jalons 12](#_Toc468274739)

[2013 13](#_Toc468274740)

[Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle 13](#_Toc468274741)

[Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées 13](#_Toc468274742)

[Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité 15](#_Toc468274743)

[Normes d’accessibilité pour l’emploi 15](#_Toc468274744)

[2014 16](#_Toc468274745)

[Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle 16](#_Toc468274746)

[Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées 16](#_Toc468274747)

[Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité 16](#_Toc468274748)

[Normes d’accessibilité pour l’emploi 18](#_Toc468274749)

[2015 22](#_Toc468274750)

[Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle et exigences générales du Règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées 22](#_Toc468274751)

[Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité 22](#_Toc468274752)

[2016 23](#_Toc468274753)

[2017 23](#_Toc468274754)

[Conclusion 24](#_Toc468274755)

[Faites-nous part de vos commentaires 24](#_Toc468274756)

[Annexe 1 25](#_Toc468274757)

[Politique de règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées 25](#_Toc468274758)

[1. Objectif 25](#_Toc468274759)

[2. Définitions 25](#_Toc468274760)

[3. Déclaration d'engagement organisationnel 26](#_Toc468274761)

[Objectif quant à l’accessibilité 27](#_Toc468274762)

[4. Exigences obligatoires 27](#_Toc468274763)

[4.1 Généralités 27](#_Toc468274764)

[4.1.1 Plans d'accessibilité 27](#_Toc468274765)

[4.1.2 Obtention ou acquisition de biens, de services oud'installations 27](#_Toc468274766)

[4.1.3 Formation 28](#_Toc468274767)

[4.2 Normes pour l’information et les communications 28](#_Toc468274768)

[4.2.1 Processus de rétroaction 28](#_Toc468274769)

[4.2.2 Formats accessibles et services de communication 28](#_Toc468274770)

[4.2.3 Sites et contenus Web accessibles 28](#_Toc468274771)

[4.3 Normes pour l’emploi 29](#_Toc468274772)

[4.3.1 Recrutement 29](#_Toc468274773)

[4.3.2 Renseignements sur les mesures de soutien 29](#_Toc468274774)

[4.3.3 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés 29](#_Toc468274775)

[4.3.4 Renseignements relatifs aux interventions d’urgence sur le lieu de travail 30](#_Toc468274776)

[4.3.5 Plans d’adaptation individualisés et documentés 30](#_Toc468274777)

[4.3.6 Retour au travail 31](#_Toc468274778)

[*4.3.7*  Gestion du rendement 31](#_Toc468274779)

[4.3.8 Perfectionnement et avancement professionnel 31](#_Toc468274780)

[*4.3.9* Réaffectation 31](#_Toc468274781)

[Annexe 2 32](#_Toc468274782)

[Politique sur les normes d’accessibilité pour les services au public 32](#_Toc468274783)

[1. Notre mission 32](#_Toc468274784)

[2. Notre engagement 32](#_Toc468274785)

[3. Communication 32](#_Toc468274786)

[4. Appareils fonctionnels 32](#_Toc468274787)

[5. Animaux d’assistance 33](#_Toc468274788)

[6. Personnes de soutien 33](#_Toc468274789)

[7. Avis d’interruption temporaire de service 33](#_Toc468274790)

[8. Formation du personnel 33](#_Toc468274791)

[9. Commentaires du public 34](#_Toc468274792)

[10. Modifications aux politiques 34](#_Toc468274793)

[11. Questions au sujet de cette politique 35](#_Toc468274794)

# Message de notre directeur et chef de la direction

Le ministère des Services sociaux et communautaires estime qu’à l’heure actuelle, une personne sur sept est handicapée en Ontario. D’ici l’année 2036, on prévoit que cette proportion atteindra une personne sur cinq, à mesure que la population vieillit. Il est logique de favoriser la mise en place d’un organisme où chacun — nos employés, les artistes et les organismes artistiques qui font une demande de subvention au Conseil des arts de l’Ontario et qui accèdent à nos services, nos jurés, nos conseillers, les membres du conseil de direction et les fournisseurs — peut participer pleinement.

Nous avons le plaisir de partager avec vous le Plan d’accessibilité pluriannuel du CAO, en réponse au Règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.](https://www.ontario.ca/fr/page/propos-des-lois-sur-laccessibilite)

Ce plan énonce la vision du CAO relativement à l’accessibilité, les modifications à apporter ainsi que les résultats visés. En vue de réussir, nous devons faire progresser notre compréhension des enjeux liés à l'accessibilité, et utiliser ces connaissances pour améliorer notre façon d’offrir des services, de prendre des décisions et d’entrer en contact avec les intervenants.

Les progrès accomplis à ce jour, nous les devons à la collaboration de divers membres des communautés artistiques, qui sont sourds, ou handicapés, ou les deux, en plus de nos efforts pour travailler étroitement avec ces communautés artistiques. Ces membres ont consacré du temps et des efforts à notre cause, et je profite de l'occasion pour les remercier de leur contribution appréciable à ce plan en constante évolution.

Améliorer l’accessibilité au profit de tous les Ontariens est la direction qui s’impose, et le CAO est heureux et fier de relever ce défi.

Sincères salutations,

Peter Caldwell

# L’engagement de notre organisme envers l'accessibilité

Le Conseil des arts de l'Ontario (CAO) célèbre la créativité, l'innovation et l'excellence des artistes et des organismes d’art ontariens dans toute leur diversité. À l'automne 2011, le conseil d'administration du CAO a approuvé un Énoncé de vision sur l’équité :

«Nous faisons grand cas des artistes de l’Ontario, qui contribuent à façonner la société dynamique et plurielle dans laquelle nous vivons et expriment la richesse de nos vécus, histoires et cultures. À titre d’organisme public, de bailleur de fonds et d’employeur, le CAO s’engage donc à promouvoir et honorer les arts dans toute leur diversité, en apportant aux artistes, aux pratiques artistiques, aux milieux artistiques et à son propre personnel un soutien caractérisé par l’inclusion.»

Dans le cadre de son engagement envers l'équité, le CAO est fermement engagé à assurer l'accessibilité à tous les Ontariens. Son objectif est donc de parvenir à l’accessibilité conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées, au règlement sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, et à toute autre réglementation en vigueur en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO).

## Objectifs quant à l'accessibilité

Le CAO s’efforce de veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures se conforment aux objectifs suivants quant à l’accessibilité:

* Nos programmes et services doivent être dispensés dans le respect de la dignité et de l’indépendance des personnes sourdes et des personnes handicapées;
* Les personnes sourdes et les personnes handicapées doivent bénéficier des mêmes possibilités d’accès à nos programmes et services que les autres membres du public;
* Notre organisme va préparer et fournir de l'information et des communications d’une manière qui soit accessible aux personnes sourdes et aux personnes handicapées;
* À titre d'employeur, le CAO va intégrer l'accessibilité à tous ses processus réguliers en milieu de travail et favorisera l'accessibilité à toutes les étapes du cycle de l’emploi actif;

*Veuillez noter que, aux fins du présent document, le CAO a recours à la définition de handicap reprise de la LAPHO, qui inclut largement les handicaps visibles et invisibles ainsi que la surdité. Dans l’Annexe I vous trouverez la Politique d’accessibilité qui donne la définition complète du mot handicap telle qu’elle se trouve dans la LAPHO.*

# Célébration de nos succès à ce jour concernant l’accessibilité

Au cours de ses 50 ans d'histoire, en travaillant étroitement avec la communauté artistique afin de promouvoir et d'appuyer les artistes qui souffrent de surdité ou d’un handicap visible ou invisible, le CAO a fait la démonstration qu’il s’intéresse à l'accessibilité et qu’il est convaincu qu’elle constitue une initiative valable. L'un des points forts a été le soutien apporté par le CAO sous forme de financement au développement d’un film inédit intitulé « Clown White ». Il s'agissait du premier film sous-titré à être diffusé à la télévision canadienne. Ce film, diffusé sur le réseau anglais de Radio Canada en 1981, mettait en scène six enfants acteurs qui sont sourds.

Nous avons aussi activement encouragé et appuyé différents organismes d’art ayant le mandat de desservir les artistes sourds et ceux ayant des handicaps visibles ou invisibles, notamment par l'entremise du Toronto Film Festival, du Abilities Arts Festival, du Workman Arts ainsi que de Picasse Pro. En plus des organismes d’art, nous avons aussi accordé des subventions individuelles à des artistes sourds ainsi qu'à des artistes handicapés, et nous les encourageons à faire une demande aux programmes du CAO.

En 2010, les employés se sont librement engagés envers la cause de l'accessibilité en créant un comité sur l'accessibilité, afin de développer à l’interne la visibilité des arts pour les personnes handicapées et l'accessibilité pour les artistes sourds et les artistes handicapés, et d’entreprendre des activités précises visant à susciter une prise de conscience. Parmi ces activités réalisées, on retrouvait : un sondage pour le personnel afin de cerner les projets, individus et organismes pertinents financés au moyen de programmes disciplinaires et de subventions; la production de *Pleins feux*, une activité pour les artistes ontariens sourds ou handicapés mise sur pied en collaboration avec la Galerie d'art de l'Ontario et le Conseil des arts du Canada en 2011; des sessions d'information sur les subventions au Abilities Arts Festival ainsi qu'au Toronto International Deaf Film and Arts Festival; une série de dîners-causeries incluant des projections de films et des conférenciers; ainsi que la participation du personnel à des activités et des présentations par des artistes handicapés ou sourds.

## Depuis 2010, le CAO se conforme au Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle :

Depuis 2010, le CAO se conforme au Règlement sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Nous continuons de nous assurer que les activités quotidiennes du CAO répondent à toutes les exigences de cette réglementation, conformément aux principes de dignité, d'autonomie, d'égalité et d'intégration.

* Le CAO s’assure que, au cours des deux semaines suivant leur embauche, tous ses employés bénéficient d'une formation sur cette norme et sur la façon de communiquer avec les personnes sourdes ou handicapées.
* Le CAO met à la disposition des membres du [public un formulaire de commentaires](http://webdev.arts.on.ca/le-cao-en-bref/le-personnel/formulaire-de-commentaires) pour lui faire part de leur expérience quant à l'accessibilité et la façon d'améliorer le service. Ce formulaire de commentaires se trouve également à l’Annexe II. Ces commentaires permettent au CAO d'assurer que ses employés fournissent un service adéquat aux personnes requérant des mesures d'adaptation.
* Les personnes sourdes ou handicapées ayant recours à des appareils fonctionnels, des personnes de soutien ou des animaux d'assistance sont les bienvenues au CAO, lequel forme son personnel aux appareils fonctionnels disponibles dans ses bureaux.
* Lorsque des personnes de soutien doivent assister, au nom du CAO, à des réunions, consultations, événements ou séances d’information, l’organisme défraie directement sur demande le temps et les frais de déplacement de ces personnes de soutien, conformément aux lignes directrices sur les déplacements et l’hébergement du gouvernement de l’Ontario.
* Dans l'éventualité d'une perturbation dans ses services ou ses installations généralement accessibles aux personnes handicapées, le CAO affichera un avis d’interruption à toutes les entrées de ses bureaux. Selon la nature de cette interruption, l’avis peut également être donné par message téléphonique ou sur le site Web du CAO.

## Conformité du CAO avec le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées constitue une réglementation en quatre parties composées des Exigences générales, de l'Information sur l'accessibilité et les normes de communication, des Normes d'accessibilité dans le domaine de l'emploi, ainsi que des Normes d'accessibilité dans les transports. Tout au long de ce plan, nous ferons des comptes rendus de nos stratégies annuelles portant sur les exigences de cette réglementation s'appliquant à notre organisme, en indiquant dans quelle partie du Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées se trouve cette exigence.

Le CAO a été tenu de se conformer à une section en date du 1er janvier 2012; de plus, en raison de notre souci d'assurer la sécurité du public et de nos employés, nous avons choisi de nous conformer à une section additionnelle qui n'était pas obligatoire.

### Information accessible et services de communication

La section 13 des Normes pour l’information et les communications du Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées requiert que les organismes qui préparent des renseignements sur la sécurité publique les mettent à la disposition du public dans un format accessible pour fournir des renseignements sur les mesures ou plans d’urgence, sur demande, au plus tard le 1er janvier 2012.

Bien qu’il ne prépare pas de documents sur la sécurité publique à l'intention du grand public, et qu’il n'a pas, par conséquent, à se conformer à la Section 13, le CAO estime toutefois très important que les visiteurs aient accès à des informations sur la sécurité publique. Les visiteurs au CAO sont informés des procédures d'urgence et d'évacuation et le personnel d'urgence est avisé du soutien pouvant être requis.

### Normes d'emploi sur l'accessibilité

La Section 27 de cette norme requiert qu’en date du 1er janvier 2012 tout employeur fournisse aux employés handicaps des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail. Si l’employé a besoin d’aide en cas d’urgence et donne son consentement à cet effet, l’employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l’employeur pour aider l’employé. Ces plans individuels seront examinés et révisés au besoin, notamment lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l’organisation ou lorsque le CAO procède à un examen de ses politiques générales en matière d’interventions d’urgence.

Les employés du CAO ont communiqué par l'entremise de l’intranet afin d'informer les Ressources humaines de toute mesure d'adaptation requise en cas d'urgence en milieu de travail. Une fois ces mesures reconnues, le CAO collabore avec les employés et le personnel d'urgence en vue de préparer de l'information sur l'assistance d'urgence en milieu de travail. Le CAO distribuera ces messages intranet deux fois par année afin d'assurer que tous les employés requérant des mesures d'adaptation en sont informés, et il en avisera également tous les nouveaux employés dans le cadre du processus.

De plus, depuis le 1er janvier 2012, le CAO se conforme également aux Sections 22 et 23 des Normes d’emploi sur l’accessibilité en avisant les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés, et en informant les candidats invités à prendre part au processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection qu’au besoin des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées seront disponibles sur demande.

# Échéancier de notre engagement sur l'accessibilité

## Introduction à notre plan d'accessibilité pluriannuel

Les organismes du secteur parapublic, y compris le CAO, sont tenus de respecter un certain nombre de dates limites contenues dans le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI). Dans la section précédente, nous avons déjà présenté les exigences imposées pour l’année 2012. Entre 2013 et 2017, les exigences requises concernent principalement les années 2013 et 2014, avec une exigence additionnelle en 2015. Autrement, nous sommes simplement tenus de continuer à surveiller les exigences entrées en vigueur au cours des années précédentes et de nous y conformer. Par conséquent, un travail plus important sera requis pendant les deux premières années, tandis que la plupart de nos efforts en 2015, 2016 et 2017 viseront à s'assurer que nos pratiques d'accessibilité sont appliquées; nous les affinerons au besoin, en réaction aux commentaires et à la consultation publique.

La Section 4 du RNAI a été le facteur qui a entraîné la création du Plan d'accessibilité pluriannuel. Cette section exige en effet que les organismes du secteur public établissent, mettent en œuvre, tiennent à jour et documentent un Plan d’accessibilité pluriannuel d'ici le 1er janvier 2013.

Le Plan d'accessibilité pluriannuel du CAO s’inspire de notre planification antérieure, des succès que nous avons eus avec l’accessibilité, et de la consultation. Il s'agit d’un document évolutif qui souligne nos objectifs et nos jalons pour les cinq prochaines années, de 2013 à 2017.Il sera revu et possiblement révisé chaque année, dans le cadre d'un rapport d’étape annuel. En 2018, nous publierons un nouveau Plan d'accessibilité pluriannuel. Tous ces documents seront mis à la disposition du public. Nous les publierons sur notre site Web au fur et à mesure et ils seront également disponibles dans d'autres formats sur demande.

De plus, le conseil d'administration du CAO a approuvé à l’automne 2011 un Énoncé de vision sur l’équité et Objectifs, à partir duquel un Plan d’équité a été élaboré afin d'énoncer clairement les objectifs et les activités liés à l'accessibilité. L’ébauche du Plan d’équité sera soumise à la consultation publique en 2013. Cette démarche permettra au CAO d’être mieux informé des initiatives sur l'accessibilité qui pourraient être distinctes et différentes des exigences du Plan d’accessibilité. Le fait d'avoir un Plan d'accessibilité déjà en place complétera le succès des objectifs et des activités sur l’accessibilité établis dans le Plan d’équité.

Au cours des prochaines années, ce Plan d'accessibilité nous permettra de devenir plus accessibles, et nos plans futurs refléteront les progrès accomplis.

## Conception de ce plan : notre processus

### Revue des exigences législatives

Le CAO a profité de cette occasion pour collaborer avec la Fondation Trillium de l'Ontario et avec la Société de développement de l'industrie des médias de l'Ontario afin d'élaborer un projet dirigé par des consultants spécialisés en accessibilité qui aideront ces trois agences gouvernementales à analyser les exigences législatives du RNAI et à élaborer des plans pluriannuels distincts.

Cette collaboration visait aussi à atteindre ces objectifs de la façon la plus économique et efficace possible, à partager les bonnes pratiques, les gabarits et les perspectives en mesure de contribuer à notre succès mutuel, en vue de répondre aux exigences d'accessibilité en vertu du RNAI.

À la suite d'un appel d’offres, nous avons retenu les services d'une firme de consultants qui a clarifié nos exigences en vertu de la réglementation. Ces consultants nous ont aussi aidés à élaborer un plan en vue de nous amener à conformité avec le RNAI, tout en faisant ressortir le caractère particulier de chaque agence. Ce travail s'est effectué au cours de l'été et de l'automne 2012.

### Identification des carences à combler

En complétant notre examen législatif, nous avons constaté que nous avions déjà mis en place certaines exigences. Par la suite, nous avons attentivement détaillé toutes les exigences auxquelles il nous faut toujours répondre pour être conformes, ainsi que les stratégies pour y parvenir.

### Consultation auprès du public

Pour la première ébauche de son Plan d'accessibilité pluriannuel, le CAO a consulté des groupes diversifiés d'intervenants (15 en tout). Certains d'entre eux avaient des besoins en adaptation, et d'autres une vaste expérience de travail auprès de personnes sourdes ou handicapées. La très grande majorité de ces intervenants a appuyé l'orientation de notre plan, tout en faisant des suggestions appropriées sur la façon de le rendre plus détaillé et mesurable. Ils ont aussi appuyé notre intention d'en faire un « document évolutif » en mesure de répondre à l'évolution des besoins, des visions et des technologies. Grâce aux commentaires de ces intervenants, nous sommes certains que ce plan constituera le cadre de travail et d'orientation approprié en vue de répondre aux exigences du RNAI. Nous allons également poursuivre notre consultation communautaire lors de l'élaboration d’un Plan d’équité et d’un nouveau Plan stratégique au cours des deux prochaines années.

### Vérification de notre site Web et de nos outils Web pour l’accessibilité

Des vérifications ont été faites sur notre site Web externe. Nous avons constaté que même si le site Web du CAO est en partie conforme aux Règles pour l’accessibilité des contenus WCAG (2.0) Niveau A, des mises à niveau sont requises et elles seront effectuées en 2013, à temps pour la date limite fixée au 1er janvier 2014. Tout site Web interne ou externe reflétera désormais les exigences d'accessibilité en vertu du RNAI.

## Mesurer les résultats/Rendre des comptes

### Rapport annuel sur l’accessibilité

À la fin de chaque année, le CAO préparera un rapport annuel sur l'accessibilité expliquant la façon dont nous avons atteint nos objectifs, nos engagements ainsi que les exigences législatives de l'année écoulée, conformément à ce Plan. Le rapport sera disponible sur notre site Web, ainsi que dans des formats différents sur demande. Nous ferons également un compte rendu annuel de nos réalisations au chapitre de l'accessibilité dans le rapport annuel du CAO.

### Examen des commentaires

Nous allons aussi surveiller et évaluer les commentaires concernant l’accessibilité reçus pendant l'année, en vue d'intégrer cette information dans notre rapport annuel sur l'accessibilité. Tous les commentaires sur nos réalisations et nos plans seront les bienvenus et seront utilisés dans notre planification continue sur l'accessibilité.

### Révisions au Plan d’accessibilité pluriannuel

Si les consultations publiques, les commentaires et nos propres processus de planification et d'action sur l'accessibilité nous portent à croire que notre Plan d'accessibilité pluriannuel exige d’être révisé, nous mettrons celui-ci à jour à la lumière de ces informations. Nous nous assurerons d'être en conformité avec les échéanciers et les exigences du RNAI, tout en expliquant la raison de ces changements. Toutes nos révisions seront disponibles sur notre site Web ainsi que dans des formats différents sur demande.

# Notre plan détaillé: stratégies et jalons

Les détails fournis ci-dessous décrivent les plans annuels du CAO en vue de répondre aux exigences législatives sur l'accessibilité applicables en vertu des Normes d’accessibilité de la LAPHO, c’est-à-dire le Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle, ainsi que les normes d’accessibilité pour l’information et les communications et les Normes d’accessibilité pour l’emploi en vertu du Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées.

Seules les exigences du RNAI s'appliquant à notre organisme sont incluses dans ce plan. Par exemple, les normes pour le transport qui figurent dans le RNAI ne nous concernent pas, puisque nous ne fournissons pas de transport en commun. De même, nous n'avons pas à faire de compte rendu sur les guichets publics parce que nous n’en possédons ni n’en exploitons aucun. De plus, lors de la publication du présent rapport, les Normes d’accessibilité au milieu bâti n’avaient pas encore force de loi. Lorsque ce sera le cas, le CAO tiendra compte de toutes les exigences s’appliquant à notre organisme dans son Plan d’accessibilité pluriannuel.

Si, en tout temps entre 2013 et 2017 (à savoir la période couverte par ce plan), nous adoptons des pratiques qui excèdent les exigences s’appliquant à nous en vertu du RNAI, nous réviserons notre plan en conséquence.

## 2013

### Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle

En 2013, ainsi que pendant toutes les autres années d’application du Plan et au-delà de cette date, le CAO continuera de s'assurer d'être en conformité avec le Règlement sur la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle. Plus particulièrement :

* Le CAO continue de fournir aux nouveaux employés et bénévoles une formation sur l'accessibilité au service à la clientèle. Une mise à jour de la formation existe déjà pour les employés et les bénévoles en place.
* Le CAO informe les candidats et les autres intervenants de la possibilité de recevoir de l'information et des services dans des formats différents.
* Le CAO s’assure que les agents, les contractuels et les consultants embauchés pour fournir des services de soutien au public ont bénéficié d’une formation sur l'accessibilité au service à la clientèle, fournie par leur employeur.
* Le CAO accueille les personnes handicapées ayant recours à des appareils fonctionnels, à des personnes de soutien ou à des animaux d’assistance, et forme son personnel sur les appareils fonctionnels dans ses bureaux.
* Le CAO continue de recueillir des rétroactions sur les biens et les services fournis, lesquelles serviront à améliorer les services auprès des personnes handicapées.
* Le CAO s'efforcera d'assurer que tous les services sont fournis à des endroits accessibles.
* Le CAO continue d'afficher les avis appropriés d'interruption en cas de perturbation de services.
* Le CAO revoit et modifie au besoin la Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle.
* Toute nouvelle politique mise de l'avant pour le service à la clientèle tient compte des principes de dignité, d’indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

### Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

#### Exigences générales :

Le CAO préparera et publiera un rapport annuel sur l'accessibilité indiquant les progrès dans nos initiatives d'accessibilité, lequel sera disponible sur notre site Web.

La Section 3 du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) exige que toute organisation assujettie élabore, mette en œuvre et tienne à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint ou atteindra l’objectif d’accessibilité en satisfaisant d’ici le 1er janvier 2013 aux exigences énoncées dans le RNAI qui s’appliquent à son égard. Cette section requiert également que les organismes du secteur public incluent dans leurs politiques une déclaration relativement à leur engagement et qu’ils déploient des efforts raisonnables en vue que leurs politiques reflètent les principes de dignité, d’indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

La Section 4 du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées exige que les organismes du secteur public préparent un Plan d'accessibilité pluriannuel d'ici le 1er janvier 2013.

Le CAO a répondu à ces exigences avant la date limite.

* Notre politique pour le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées est incluse à l’Annexe 1 du présent document. Elle est disponible sur notre site Web ainsi que dans des formats différents sur demande.
* L'engagement du CAO envers l'accessibilité figure dans ce Plan d'accessibilité pluriannuel ainsi que dans notre Politique de règlement sur les Normes d'accessibilité intégrée. Notre engagement comprend des objectifs qui englobent les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.
* Nous avons complété ce Plan d'accessibilité pluriannuel avant la date limite du 1er janvier 2013.
* Ce Plan, ainsi que ses politiques connexes auxquelles nous nous référons dans le présent document, est affiché sur notre site Web. Des versions imprimées et dans des formats différents sont disponibles sur demande.

#### Obtention

La Section 5 du Règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées exige que notre organisme prenne en compte les critères et options d’accessibilité lors de l’obtention ou de l’acquisition de biens, de services ou d’installations, si cela est matériellement possible; dans le cas contraire, il en fournit une explication sur demande.

Afin d’assurer la conformité avec cette exigence, nous avons examiné nos pratiques, procédures et documents sur l’obtention, et instauré une politique d’obtention qui prend en compte les critères et options d’accessibilité lors de l’obtention ou de l’acquisition de biens, de services ou d’installations. Notre politique d’obtention comprend l’exigence de fournir une explication lorsqu’il n’est pas matériellement possible de prendre en compte les critères et options d’accessibilité dans notre mesure d’obtention.

* Le CAO a inclus les clauses suivantes dans sa politique d’obtention ainsi que dans chaque contrat et demande de proposition d’obtention :

« Le CAO prend en compte les critères et options d’accessibilité lors de l’obtention ou de l’acquisition de biens, de services ou d’installations, sauf si cela n’est pas matériellement possible. Dans ce cas, le CAO enregistre l’explication et la fournit par écrit sur demande.

Le CAO s’attend à ce que tout organisme ou particulier désireux de faire affaire avec lui cerne les critères et options d’accessibilité lors de l’obtention ou de l’acquisition de biens, de services ou d’installations et confirme leur conformité aux exigences de formation du Règlement sur les Normes pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO. Le CAO tiendra compte de cette information dans son processus de sélection. »

#### Formation

La Section 7 du Règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées requiert que notre organisme, ainsi que les organismes du secteur parapublic, fournissent une formation d’ici le 1er janvier 2014 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, à tous les employés et les bénévoles, à toutes les personnes qui participent à l’élaboration des politiques de l’organisation et aux autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l’organisation. Afin de satisfaire à cette exigence d’ici 2014, le CAO procédera comme suit en 2013 :

* En janvier 2013, le CAO enverra cinq employés en formation des formateurs sur le Règlement et le Code des droits de la personne de l’Ontario. Ces employés déploieront ensuite la formation en 2013 pour tous les employés et les bénévoles, notre équipe de gestion et le conseil de direction, à la lumière de leur influence sur l’élaboration des politiques organisationnelles.
* Le CAO gardera un dossier de la formation fournie et notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants.

### Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité

Lors de l’organisation d’une réunion ou d’un événement dans des locaux autres que les bureaux du CAO, nous nous assurerons d’apprendre les procédures d’urgence de ces locaux, de même que les caractéristiques d’accessibilité qui leur sont propres, afin que le CAO puisse déterminer quelles mesures d’adaptation devront être mises en place conjointement avec les personnes responsables de ces locaux pour répondre à nos objectifs en ce sens. Nous informerons le public des mesures d’adaptation déjà en place si tel est le cas, en formats accessibles, tel que requis. Notre objectif est de dresser la liste de locaux répondant à des normes minimales d’accessibilité. Nous solliciterons la collaboration des participants handicapés afin de répondre à leurs besoins d’accessibilité lors de la réunion et en situation d’urgence.

### Normes d’accessibilité pour l’emploi

Cette norme n’impose aucune exigence pour 2013. Le CAO continuera de s’assurer de répondre aux exigences déjà satisfaites en 2012, de même qu’aux exigences mises en application avant la date limite, telles que mentionnées à la section [*Célébration de nos succès à ce jour concernant l’accessibilité*](#_Célébration_de_nos)de ce Plan.

## 2014

### Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle

Le CAO continuera de se conformer aux exigences des normes ci-dessus telles que décrites à la section *Célébration de nos succès à ce jour concernant l’accessibilité* et en vertu du Plan pour 2013**.**

### Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

#### Formation

La Section 7 du Règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées requiert que notre organisme, ainsi que les organismes du secteur parapublic, fournissent une formation d’ici le 1er janvier 2014 sur les exigences des normes d’accessibilité énoncées dans le RNAI et sur les dispositions du Code des droits de la personne, à tous les employés et les bénévoles, à toutes les personnes qui participent à l’élaboration des politiques de l’organisation et aux autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l’organisation.

* Pendant l’année 2013, le CAO procédera à la formation de tous les employés et les bénévoles, de l’équipe de direction et des membres du conseil d’administration, sur le RNAI et le Code des droits de la personne de l’Ontario; de plus, le CAO gardera un dossier de la formation fournie.
* Les nouveaux employés recevront une formation sur le Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle, sur le RNAI et sur le Code des droits de la personne de l’Ontario pendant leur période d’orientation ou dès que raisonnablement possible.
* Le CAO mettra en place un plan de relève afin de s’assurer que tout formateur faisant partie de son personnel et qui quitte l’organisme soit remplacé par des collègues dûment formés et en mesure de prendre la relève pour la réglementation sur l’accessibilité.
* Le CAO mettra aussi en place un plan de mise à jour de la formation sur la réglementation sur l’accessibilité pour les employés, les bénévoles et les membres du conseil.
* Le CAO gardera un dossier de la formation fournie et notamment les dates des séances de formation et le nombre de participants.

### Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité

#### Rétroaction

La Section 11 des Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité prévoit que notre organisme, et les autres organismes du secteur parapublic comptant 50 employés et plus, devront, d’ici le 1er janvier 2014, veiller à ce que les processus de rétroaction soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication, et que nous informions le public de la disponibilité de formats accessibles et d’aides à la communication.

Le CAO se conforme à cette exigence et reçoit les rétroactions de deux façons :

* + un [Formulaire de commentaires](http://webdev.arts.on.ca/le-cao-en-bref/le-personnel/formulaire-de-commentaires) sur notre site Web permet de faire des observations sur différents sujets, y compris l’accessibilité
  + en faisant une réclamation, un compliment ou un commentaire directement à un membre du personnel.

Dans l’optique du Règlement sur les Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité, les employés sont formés en vue d’assurer qu’ils tiennent compte des besoins d’adaptation de toute personne faisant des commentaires.

* Notre site Web sera accessible et nous prévoyons y inclure un avis indiquant que le [Formulaire de commentaires](http://webdev.arts.on.ca/le-cao-en-bref/le-personnel/formulaire-de-commentaires) sera fourni sur demande en formats accessibles.
* Les commentaires sont acheminés à la haute direction et par la suite aux administrateurs et au conseil d’administration. Les commentaires sur l’accessibilité seront consignés dans notre rapport annuel sur l’accessibilité et lors de l’examen de notre Plan d’accessibilité pluriannuel, afin de répondre aux besoins et commentaires du public.
* Le CAO mettra en place un processus amélioré de regroupement des commentaires faits individuellement aux employés, afin d’assurer que cette information s’inscrive dans notre processus de planification concernant l’accessibilité.

#### Sites et contenus Web accessibles

* Le CAO rendra son site Web accessible aux personnes handicapées en se conformant aux Règles internationales pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A) incluant des alternatives textes et la facilité de naviguer, conformément à la Section 14 des Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité.
* Le CAO développe une nouvelle technologie pour recevoir en ligne en 2013 les demandes de subventions; à cette fin, le CAO s’assurera que ce processus est conforme au contenu Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), de façon à avoir une longueur d’avance sur les exigences de 2014 et de 2021 en vertu de cette norme.
* Entre-temps, le CAO s’assurera que tout document publié en ligne concernant les demandes de subventions sera disponible sur demande dans des formats accessibles.

### Normes d’accessibilité pour l’emploi

Le CAO continuera de se conformer aux exigences de 2012 en vertu des Normes d’accessibilité pour l’emploi, telles que précédemment énoncées; nous serons conformes à ces normes dès le 1er janvier 2014, en vue d’assurer l'accessibilité à toutes les étapes du cycle de l’emploi actif.

#### Recrutement

* Le CAO s’est conformé en avance à l’échéance du 1er janvier 2012 portant sur les Normes d’accessibilité pour l’emploi à la Section 22. En date du 1er janvier 2012, le CAO a avisé ses employés et le public de la disponibilité de mesures d’adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement. Le CAO a recours à différents moyens pour afficher les emplois disponibles, notamment le site Web du CAO, Facebook et Twitter, les courriels, les journaux ainsi que différents outils de recherche d’emploi en ligne et autres. Toutes les offres d’emplois ont précisé que les candidats requérant des mesures d’adaptation à l’une ou l’autre étape du processus de recrutement peuvent nous contacter afin de discuter de la meilleure façon que nous pouvons répondre à leur requête.
* Le CAO s’est aussi conformé en avance à l’échéance du 1er janvier 2012 portant sur les Normes d’accessibilité pour l’emploi à la Section 23. Depuis le 1er janvier 2012, le CAO a informé les candidats à un poste et continuera d’aviser 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. Le CAO 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.
* Conformément à la Section 24 des Normes d’accessibilité pour l’emploi, le CAO avisera les candidats retenus de ses politiques en matière de mesures d’adaptation pour les employés handicapés. Cet avis sera inclus dans la lettre d’embauche du candidat retenu.

#### Renseignements pour les employés handicapés sur les mesures de soutien

* En conformité avec la Section 25 des Normes d’accessibilité à l’emploi, le CAO informe ses employés, nouveaux ou en poste, 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 matière d’accessibilité d’un employé qui découlent de son handicap. Cette information sera fournie par des bulletins d’information, notes de service au personnel, courriels et réunions du personnel.
* L’employeur fournit ces renseignements aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.
* Le CAO 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.
* Les employés seront assurés du respect de la confidentialité, que tout partage d’information concernant leurs besoins en adaptation sera discuté avec eux, et que toute communication sera faite avec leur consentement.

#### Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

* En conformité avec la Section 26 des Normes d’accessibilité à l’emploi, le CAO consulte les employés handicapés pour leur fournir ou leur faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l’égard de l’information nécessaire pour faire leur travail et de l’information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.
* Le CAO développera des gabarits pour les communications avec ses employés, afin de faciliter les formats accessibles et les communications courantes.

#### Plans d’adaptation individualisés

* Le CAO va élaborer des plans d’adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés, en s’assurant que les huit étapes décrites à la Section 28 des Normes d’accessibilité sont suivies, et notamment :

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.

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 œuvre.

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.

5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l’employé.

6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.

7. Si l’employé se voit refuser un plan d’adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.

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.

* Les pratiques en place au CAO sont conformes à la plupart des étapes décrites à la Section 28, telles qu’énumérées ci-dessus. À l’heure actuelle, le CAO incite les employés à informer leur directeur ou le service des Ressources humaines de tout besoin d’adaptation pouvant être requis, et d’en fournir une description détaillée. Il peut arriver que le CAO demande à l’employé de lui présenter un billet du médecin (dont le coût sera défrayé par le CAO), précisant quels symptômes ou conditions la mesure d’adaptation permettra de soulager ainsi que la durée de celle-ci. Le directeur et le service des Ressources humaines pourront alors discuter de la requête et de toute mesure d’adaptation éventuelle, en informer l’employé et le consulter sur la mise en œuvre et un plan de suivi. Ce plan sera documenté par écrit et versé au dossier de l’employé. Le directeur procède au suivi, selon un échéancier des progrès ou lors de l’évaluation professionnelle de l’employé, afin de s’assurer que le plan est révisé de façon appropriée, tel que requis.
* Afin qu’il soit en pleine conformité avec cette exigence, le CAO élaborera d’ici le 1er janvier 2014 une procédure écrite clarifiant la manière dont l’employé qui demande des mesures d’adaptation peut participer à l’élaboration du plan qui le concerne, les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l’employé, et la manière dont le CAO 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 œuvre.
* En conformité avec la sous-section 3 de la Section 28, ces plans comprendront l’information sur les formats accessibles et les aides à la communication requis, les exigences de réponse médicale en cas d’urgence individualisées et toute autre mesure d’adaptation requise. Ces plans seront tenus privés.

#### Processus de retour au travail

* Le CAO a instauré un processus de retour au travail qui intègre les plans d’adaptation individualisés décrits ci-dessus. Le CAO s’assure de contacter les employés et de travailler avec eux, avant leur retour au travail, en vue de s’assurer que les mesures d’adaptation seront en place à temps lors du retour de l’employé au travail.
* Le CAO documentera ce processus en accord avec l’exigence 1 (b) de la Section 29 des Normes d’accessibilité pour l’emploi, en soulignant les étapes que prendra le CAO pour faciliter le retour au travail d’un employé absent en raison d’un handicap à court ou à long terme, temporaire ou permanent, qui l’a tenu à l’écart du travail.

#### Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels

Le CAO tiendra compte des besoins en matière d’accessibilité de ses employés handicapés à l’égard de la gestion du rendement, du perfectionnement et de l’avancement professionnels, tel que requis aux Sections 30 et 31 des Normes d’accessibilité pour l’emploi, de différentes façons, afin de tenir compte de leurs besoins en mesures d’adaptation, incluant :

* Fournir des plans de rendement dans des formats accessibles, de même que de l’assistance professionnelle et de la rétroaction.
* Le CAO mettra à jour ses formulaires d’évaluation du rendement afin de créer une section pour discuter et évaluer les besoins en mesures d’adaptation des employés individuels, au chapitre des adaptations, de la carrière et du perfectionnement professionnel.
  + Le CAO mettra à jour son guide du superviseur pour effectuer des évaluations du rendement, afin d’inclure une section sur les besoins en matière d’accessibilité, les adaptations et les mesures de soutien.
  + Lorsque le CAO identifie un congrès ou un cours comme une option de formation ou d’éducation, et qu’un employé handicapé s’avère incapable d’y assister en raison de l’absence de mesures d’adaptation, le CAO tentera de trouver une option d’accessible en vue d’offrir cette formation ou ce cours à l’employé handicapé.

#### Réaffectation

Le CAO se conformera à la Section 32 des Normes d’accessibilité pour l’emploi, laquelle porte sur la réaffectation, en s’assurant de tenir compte des besoins en matière d’accessibilité de ses employés handicapés, de même que des plans d’adaptation individualisés, en cas de réaffectation d’employés handicapés, de restructuration ou de réaménagement des horaires de travail.

## 2015

### Règlement sur la Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle et exigences générales du Règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées

* Le CAO va continuer de se conformer aux exigences des normes ci-haut mentionnées telles que définies au cours des années précédentes, et modifiera le présent Plan afin de l’adapter à tout changement mis en œuvre.

### Normes pour l’information et les communications sur l’accessibilité

#### Formats accessibles et aides à la communication

* En accord avec la Section 12 portant sur les Formats accessibles et aides à la communication, le CAO fournira ou fera fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication. Le CAO s’assurera que l’information est fournie en temps opportun et à un coût qui n’est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes, et consultera l’auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d’un format accessible ou d’une aide à la communication.
* À l’heure actuelle, les employés du CAO ayant besoin d’une aide à la communication comme un interprète gestuel pour une réunion, un atelier ou autre événement doivent s’adresser à la personne-ressource à l’interne. Cette personne-ressource prend des mesures pour obtenir une aide à la communication, sans coût additionnel pour le participant nécessitant ce service.
* Afin de s’assurer d’être en mesure de fournir en temps opportun une gamme variée de formats accessibles et d’aides à la communication, le CAO prévoit retenir les services d’un fournisseur attitré de façon à avoir une liste standardisée et approuvée de formats accessibles et d’aides à la communication à la disposition de tous les employés.
* Afin d’assurer le contrôle de la qualité, le CAO prévoit mettre en place un outil interne de requête et nommer un coordonnateur à ce poste; le CAO développera également un processus de suivi transparent pour s’assurer que le format accessible ou l’aide à la communication a été fourni.
* En vue de répondre aux exigences de la Section 12(3), le CAO s’assurera d’informer le public de la disponibilité de formats accessibles et d’aides à la communication, ainsi que les candidats à des subventions ou les utilisateurs de nos services, au moyen de notre site Web et de notre outil en ligne de demande de subvention.

## 2016

Aucune exigence réglementaire n’est requise du CAO en 2016. Par conséquent, notre organisme continuera de se conformer aux exigences du présent Plan définies pour les années précédentes et, le cas échéant, mettra ce plan à jour dans le cadre de ses processus de suivi.

## 2017

* Le CAO continuera de se conformer aux exigences de la réglementation définies pour les années précédentes et, le cas échéant, mettra ce plan à jour dans le cadre de ses processus de suivi.
* Le CAO préparera un nouveau Plan d’accessibilité pluriannuel pour les années allant de 2018 à 2022.
* Le CAO élaborera un plan en vue d’amener ses sites Web Internet et intranet à conformité avec les Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) d’ici le 1er janvier 2021.

# Conclusion

La création d’une communauté accessible aux personnes ayant différentes habiletés s’avère un processus constant, qui relève de l’apprentissage mutuel. Nous invitons les personnes sourdes et les personnes handicapées à faire partie de ce processus à titre de participants actifs au cours des cinq prochaines années. Chaque année, nous ferons part au public des progrès réalisés, afin de s’assurer qu’il est informé de l’atteinte de nos engagements et de tout changement apporté à notre Plan. Le Plan d’accessibilité pluriannuel ainsi que nos mises à jour annuelles seront publiés sur notre site Web. Nous visons la création et le maintien d’un plan intégré qui s’inspire des commentaires, ainsi qu’à rendre des comptes aux personnes qui font des demandes de subventions auprès du CAO et qui ont recours à nos services. Nous reconnaissons aussi que la communauté artistique dans son ensemble doit s’impliquer en vue d’examiner les façons d’améliorer l’accessibilité. Le CAO fera preuve de leadership en faisant connaître l’importance de l’accessibilité par la communication et en soulignant notre engagement envers l’accessibilité par nos actions, le Plan actuel, ainsi que l’Énoncé de vision.

# Faites-nous part de vos commentaires

Vos commentaires permettront au CAO de s’assurer de constamment trouver des façons de réduire ou d'éliminer les obstacles à l'accès aux services, aux programmes de subventions et aux activités du CAO. Faites-nous part de vos commentaires sur la façon dont ce plan répond aux besoins des personnes sourdes ou des personnes handicapées, comme suit :

Téléphone : Nina Small, directrice des Ressources humaines

416-969-7426

1-800-387-0058, poste 7426

Courriel : {0>[nsmall@arts.on.ca](mailto:nsmall@arts.on.ca)<}0{>[nsmall@arts.on.ca](mailto:nsmall@arts.on.ca)

***Ce document est disponible en format différent sur demande***

# Annexe 1



## Politique de règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées

### 1. Objectif

L’ébauche de cette politique a été rédigée conformément au Règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées (Règlement de l’Ontario 191/11) et traite de la façon dont le Conseil des arts de l’Ontario (CAO) atteint ou atteindra ses objectifs d’accessibilité en répondant aux exigences de la réglementation. Ces exigences seront satisfaites en fonction de l’échéancier établi dans la réglementation.

Les exigences de la réglementation s’appliquant au CAO sont les suivantes :

* la création, la mise en oeuvre, l’entretien et la documentation d’un plan d’accessibilité pluriannuel décrivant la stratégie du CAO en vue de prévenir et d’éliminer les obstacles et de répondre aux exigences en vertu de cette réglementation;
* l’intégration des critères et caractéristiques d’accessibilité lors de l’obtention ou l’acquisition de biens, de services ou d’installations;
* la formation;
* les exigences spécifiques en vertu des Normes pour l’information et la communication et les Normes pour l’emploi.

Cette politique s’inscrit dans les politiques et procédures du service, qui décrivent les processus et les mesures d’adaptation détaillées conformément à cette politique.

### 2. Définitions

1. **Format accessible** **-** S’entend notamment d’un format en gros caractères, d’un format audio ou électronique enregistré, du braille et d’autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées.
2. **Mesures d’adaptation** **-** S'entend des dispositions spéciales prises ou de l'aide fournie pour que les personnes handicapées puissent participer aux expériences offertes aux personnes non handicapées. Les mesures d'adaptation varient en fonction des besoins particuliers de la personne.
3. **Aides à la communication** **-** S’entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d’autres aides qui facilitent une communication efficace.
4. **Communications** **-** S'entend de l'interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.
5. **«prêt à être converti»****\_**Format électronique ou numérique qui facilite la conversion dans un format accessible.
6. **Handicap** (tel que défini par la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* [LAPHO])
7. tout degré d’incapacité physique, d’infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l’épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l’incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
8. une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
9. une difficulté d’apprentissage ou un dysfonctionnement d’un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l’utilisation de symboles ou de la langue parlée;
10. un trouble mental;
11. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d’assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l’assurance contre les accidents du travail*.
12. **Information** **-** S'entend notamment de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.
13. **Bénévole -** S’entend d’une personne qui accepte bénévolement d’effectuer une tâche au nom du CAO.

## 3. Déclaration d'engagement organisationnel

Le CAO célèbre la créativité, l'innovation et l'excellence des artistes et des organismes d’art ontariens dans toute leur diversité. À l'automne de 2011, le conseil d'administration du CAO a approuvé l’Énoncé de vision sur l’équité suivant :

*«* Nous faisons grand cas des artistes de l’Ontario, qui contribuent à façonner la société dynamique et plurielle dans laquelle nous vivons et expriment la richesse de nos vécus, histoires et cultures. À titre d’organisme public, de bailleur de fonds et d’employeur, le CAO s’engage donc à promouvoir et honorer les arts dans toute leur diversité, en apportant aux artistes, aux pratiques artistiques, aux milieux artistiques et à son propre personnel un soutien caractérisé par l’inclusion. »

Dans le cadre de son engagement envers l'équité, et à titre d'agence du gouvernement de l’Ontario, le CAO vise à atteindre, et à dépasser dans la mesure du possible, toutes les exigences législatives.

Nous adhérons aux principes stipulés dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et sommes résolus à répondre aux besoins des personnes ayant des handicaps visibles et invisibles et des personnes sourdes, de façon opportune, par l’application des exigences de la loi.

De plus, nous sommes fermement engagés à assurer l'accessibilité de tous les Ontariens, et le CAO vise à atteindre cette accessibilité souhaitée par le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

### Objectif quant à l’accessibilité

Le CAO s’efforce de veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures se conforment aux objectifs suivants quant à l’accessibilité :

* Nos programmes et services doivent être dispensés dans le respect de la dignité et de l’indépendance des personnes sourdes et des personnes handicapées;
* Les personnes sourdes et les personnes handicapées doivent bénéficier des mêmes possibilités d’accès à nos programmes et services que les autres membres du public;
* Notre organisme va préparer et fournir de l'information et des communications d’une manière qui soit accessible aux personnes sourdes et aux personnes handicapées;
* À titre d'employeur, le CAO va intégrer l'accessibilité à tous ces processus réguliers en milieu de travail et favorisera l'accessibilité à toutes les étapes du cycle de l’emploi actif.

## 4. Exigences obligatoires

### 4.1 Généralités

### 4.1.1 Plans d'accessibilité

1. Le Plan d'accessibilité pluriannuel (« le plan ») souligne les stratégies en vue de prévenir et d'éliminer les obstacles sur une période de cinq années (2013 à 2017) et à répondre à ses exigences en vertu de la réglementation;
2. Le plan est publié sur le site Web et fourni sur demande dans un format accessible;
3. Le plan sera examiné et actualisé au moins une fois tous les cinq ans
4. Le plan a été préparé en consultation avec le personnel du CAO et le public;

Un rapport annuel d’étape sur l’état d’avancement des mesures prises pour mettre en œuvre la stratégie sera disponible sur le site Web et fourni sur demande dans un format accessible.

### 4.1.2 Obtention ou acquisition de biens, de services oud'installations

1. Les critères et les options d'accessibilité lors de l’obtention ou de l’acquisition de biens, de services ou d’installations sont pris en compte, sauf si cela n’est pas matériellement possible;
2. Lorsqu'il n’est pas matériellement possible de prendre en compte les critères et options d’accessibilité lors de l’obtention ou de l’acquisition de biens, de services ou d’installations, le CAO en fournit une explication sur demande.

### 4.1.3 Formation

1. Le CAO 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 handicapées :
   1. les employés et les bénévoles;
   2. les personnes qui participent à l’élaboration des politiques de l’organisation;
   3. les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l’organisation.
2. La formation est en phase avec les fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes qui la reçoivent.
3. Les employés, les bénévoles et les autres personnes reçoivent la formation dès que cela est matériellement possible.
4. Lorsque des changements sont apportés à la Politique de règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, la formation sera fournie sur les modifications apportées.
5. Le CAO conservera un dossier des dates des séances de formation et du nombre de participants.

### 4.2 Normes pour l’information et les communications

### 4.2.1 Processus de rétroaction

1. Le CAO dispose d’un processus de rétroaction et veille à ce qu’il soit accessible pour les personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication.
2. Le CAO informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d’aides à la communication.

### 4.2.2 Formats accessibles et services de communication

1. Sur demande, le CAO fournit ou fait fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et des aides à la communication :
   * 1. en temps opportun et d’une manière qui tient compte des besoins en matière d’accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;
     2. à un coût qui n’est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.
2. Le CAO consulte l’auteur de la demande lors de la détermination de la pertinence d’un format accessible ou d’une aide à la communication.
3. Le CAO informe le public de la disponibilité de formats accessibles et d’aides à la communication.

### 4.2.3 Sites et contenus Web accessibles

1. Le CAO veille à ce que ses nouveaux sites Web Internet et intranet, ainsi que leur contenu, soient conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web WCAG 2.0, en accord avec la réglementation.
2. Tous les nouveaux sites Web Internet et contenus Web sur ces sites seront conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web WCAG 2.0 (Niveau A) d'ici le 1er janvier 2014;
3. En date du 1er janvier 2021, les sites Web Internet et intranet ainsi que leur contenu devront être conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web WCAG 2.0 (Niveau AA), autre que : le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct), et le critère de succès 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée);
4. Les sites Web et leur contenu, y compris les applications sur le Web, dont le CAO est responsable directement ou au moyen d’une relation contractuelle qui autorise la modification du produit, s’applique à ce qui suit sauf s’il n’est pas matériellement possible de satisfaire aux exigences qui y sont énoncées;
5. En déterminant s’il est matériellement possible de satisfaire aux exigences, on tiendra notamment compte de la disponibilité de logiciels ou d’outils commerciaux, ou les deux, et si le calendrier de mise en œuvre planifié ou amorcé (avant le 20 janvier) subira des répercussions importantes.

### 4.3 Normes pour l’emploi

### 4.3.1 Recrutement

1. Le CAO avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d’adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement;
2. Durant le processus de recrutement, le CAO 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
3. Le CAO 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;
4. Le CAO qui offre un emploi au candidat retenu l’avise de ses politiques en matière de mesures d’adaptation pour les employés handicapés.

### 4.3.2 Renseignements sur les mesures de soutien

1. Le CAO 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 matière d’accessibilité d’un employé qui découlent de son handicap.
   * 1. Les nouveaux employés seront informés dès que matériellement possible après leur entrée en fonction.
     2. Les employés recevront des renseignements à jour lorsque des modifications sont apportées aux politiques existantes relativement à l’adaptation du lieu de travail.

### 4.3.3 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

1. Lorsqu’un employé fait une demande en ce sens, le CAO 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 :
   1. l’information nécessaire pour qu’il fasse son travail;
   2. l’information généralement mise à la disposition des employés sur le lieu de travail.
2. Le CAO consultera l’employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d’un format accessible ou d’une aide à la communication.

### 4.3.4 Renseignements relatifs aux interventions d’urgence sur le lieu de travail

1. Le CAO fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d’urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés :
   1. si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap
   2. lorsque le CAO est au courant de leur besoin de mesures d’adaptation en raison de leur handicap.
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, le CAO communiquera ces renseignements à la personne désignée par l’organisme pour aider l’employé.
3. Les renseignements individualisés sont fournis dès que cela est matériellement possible après que le CAO a pris connaissance du besoin de mesures d’adaptation en raison du handicap de l’employé.
4. Le CAO examinera les renseignements individualisés relatifs aux interventions d’urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants :
   1. Lorsque l’employé change de lieu de travail au sein de l’organisation;
   2. Les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d’adaptation pour l’employé font l’objet d’un examen;
   3. Le CAO procède à un examen de ses politiques générales en matière d’interventions d’urgence.

### 4.3.5 Plans d’adaptation individualisés et documentés

Le processus écrit du CAO régissant l’élaboration des plans d’adaptation individualisés pour les employés est le suivant :

a) L’employé fait connaître dès que possible à son directeur ou aux Ressources humaines son besoin de mesures d'adaptation en vue de son retour au travail, en décrivant son handicap ainsi que le type de mesures d'adaptation à envisager.

1. Selon la demande qui est faite, une note médicale pourrait être requise en vue de préciser quels symptômes, ou conditions, ou les deux, seraient soulagés par la mise en place de mesures d'adaptation et si tel est le cas, la durée de ces mesures d'adaptation.
2. Le directeur et les Ressources humaines évalueront la demande en fonction de toutes les options et possibilités concernant cet employé, leur position ainsi que les moyens raisonnables que le CAO peut mettre en place en vue de fournir des mesures d'adaptation qui pourraient convenir adéquatement aux symptômes, aux conditions, ou aux deux.
3. Le directeur et les Ressources humaines feront connaître à l'employé les options disponibles et le consulteront en vue d’un plan de mise en œuvre et de suivi au besoin.
4. La décision concernant les mesures d'adaptation sera alors transmise par écrit à l'employé, avec copie à son dossier personnel.
5. Le directeur devra faire le suivi des progrès à ce chapitre avec l'employé, ainsi que lors de son évaluation annuelle de rendement.

### 4.3.6 Retour au travail

Le CAO a instauré 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. Ce processus est semblable à celui pour fournir des mesures d'adaptation et à la création d'un plan d'adaptation individualisé, comme suit :

1. L’employé fait savoir dès que raisonnablement possible à son directeur et aux Ressources humaines que des mesures d'adaptation sont requises en vue de son retour au travail, et fournit la description de son handicap et le type de mesures d'adaptation requises.
2. Selon la demande qui est faite, une note médicale pourrait être requise en vue de préciser quels symptômes, ou conditions, ou les deux, seraient soulagés par la mise en place de mesures d'adaptation et si tel est le cas, la durée de ces mesures d'adaptation.
3. Le directeur et les Ressources humaines évalueront la demande en fonction de toutes les options et possibilités concernant cet employé, leur position ainsi que les moyens raisonnables que le CAO peut mettre en place en vue de fournir des mesures d'adaptation qui pourraient convenir adéquatement aux symptômes, aux conditions, ou aux deux.
4. Le directeur et les Ressources humaines feront connaître à l'employé les options disponibles et le consulteront en vue d’un plan de mise en œuvre et de suivi au besoin.
5. La décision concernant les mesures d'adaptation sera alors transmise par écrit à l'employé, avec copie à son dossier personnel.
6. Le directeur devra faire le suivi des progrès à ce chapitre avec l'employé, ainsi que lors de son évaluation annuelle de rendement.

### *4.3.7* Gestion du rendement

Lorsque le CAO utilise des techniques de gestion du rendement à l’égard de ses employés, il tient compte des besoins en matière d’accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d’adaptation individualisé.

### 4.3.8 Perfectionnement et avancement professionnel

Lorsque le CAO fournit des possibilités de perfectionnement et d’avancement professionnels à ses employés, il tient compte des besoins en matière d’accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d’adaptation individualisé.

### *4.3.9* Réaffectation

Lorsque le CAO réaffecte ses employés, il tient compte des besoins en matière d’accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d’adaptation individualisé.

# Annexe 2



## Politique sur les normes d’accessibilité pour les services au public

Énoncé de politique sur les normes d’accessibilité pour les services au public

Les politiques, pratiques et procédures suivantes ont été établies par le Conseil des arts de l’Ontario pour régir la prestation de ses services conformément à la Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario et le Règlement de l’Ontario 429/07 « Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle ».

## **1. Notre mission**

La mission du Conseil des arts de l’Ontario est de favoriser la création et la production d’œuvres artistiques pour le bien de la population ontarienne.

## **2. Notre engagement**

Dans l’accomplissement de sa mission, le Conseil des arts de l’Ontario s’efforce de veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures se conforment aux principes énoncés dans les Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle, notamment :

Nos programmes et services doivent être fournis d’une façon qui respecte la dignité et l’indépendance des personnes handicapées.

Les personnes handicapées doivent avoir la même possibilité que les autres personnes d’accéder à nos programmes et services.

Les personnes handicapées sont encouragées à nous contacter pour nous indiquer si la prestation de nos programmes et services peut être assurée d’une manière qui tient mieux compte de leur handicap. Veuillez consulter la section 9 de cette politique pour en savoir plus long sur la façon de nous faire part de vos commentaires.

## **3. Communication**

Nous communiquons avec les personnes handicapées d’une manière qui tient compte de leur handicap.

Nous communiquons avec les membres du public en personne, par écrit, par courriel, par téléphone et par des services de retransmission.

Nous formons le personnel en communication avec le public sur les façons d’interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.

## **4. Appareils fonctionnels**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir accès à nos programmes et services.

Notre personnel reçoit une formation sur l’utilisation des appareils fonctionnels disponibles dans nos bureaux.

## **5. Animaux d’assistance**

Nous savons que certaines personnes handicapées ont besoin d’animaux d’assistance pour accéder à nos programmes et services. Ces personnes peuvent entrer dans nos bureaux avec leur animal d’assistance.

## 6. Personnes de soutien

Nous savons que certaines personnes handicapées dépendent de personnes de soutien pour accéder à nos programmes et services. De telles personnes handicapées peuvent entrer dans nos bureaux avec leur personne de soutien. Elles ne seront aucunement privées de leur personne de soutien une fois dans nos bureaux.

Nous pouvons demander aux personnes de soutien qui accompagnent ou assistent des personnes handicapées de se conformer à nos politiques de conflit d’intérêts et de confidentialité.

Lorsque des personnes de soutien sont nécessaires (comme des interprètes gestuels, sous-titreurs en temps réel, accompagnateurs) pour « les » réunions, consultations, activités ou séances d’information organisées par le Conseil des arts de l’Ontario, le Conseil des arts de l’Ontario défraie directement sur demande le temps et les frais de déplacement des personnes de soutien, conformément aux lignes directrices sur les déplacements et l’hébergement du gouvernement de l’Ontario.

## **7. Avis d’interruption temporaire de service**

Le Conseil des arts de l’Ontario avise le public en cas d’interruption prévue ou inattendue de ses locaux ou services auxquels ont habituellement accès les personnes handicapées. L’avis d’interruption précise le motif de l’interruption, sa durée et les locaux ou services de remplacement, le cas échéant.

L’avis d’interruption est généralement affiché à toutes les entrées de nos bureaux. Selon la nature de l’interruption, l’avis peut également être donné par message téléphonique ou sur le site Web du CAO.

## **8. Formation du personnel**

Le Conseil des arts de l’Ontario forme son personnel en contact avec le public ainsi que celui chargé de l’élaboration et de l’approbation de ses politiques, pratiques et procédures en matière de services au public au sujet de la prestation de services aux personnes handicapées.

Le personnel est formé de façon permanente lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures. Le personnel nouvellement embauché est formé dans le cadre de son orientation initiale.

La formation comprend les éléments suivants :

* un examen de cette politique et des pratiques et procédures se rapportant aux nomes d’accessibilité pour les services à la clientèle;
* les buts de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* et les exigences des Normes d’accessibilité pour les services à la clientèle;
* les interactions et la communication avec des personnes ayant différents types de handicap, y compris celles utilisant un appareil fonctionnel, un animal d’assistance ou une personne de soutien;
* l’utilisation des appareils ou accessoires fonctionnels disponibles dans nos bureaux ou autrement qui peuvent aider à la prestation de programmes ou de services aux personnes handicapées;
* ce qu’il faut faire lorsqu’une personne handicapée a de la difficulté à accéder à des programmes ou services du Conseil des arts de l’Ontario.

Le Conseil des arts de l’Ontario conserve un dossier de la formation qu’il dispense.

## **9. Commentaires du public**

L’objectif à long terme de la présente politique est de répondre aux attentes en matière de prestation de services tout en servant les personnes handicapées. Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la mesure dans laquelle nous répondons à ces attentes.

Le Conseil des arts de l’Ontario avise le public des moyens que l’on peut utiliser pour faire part de commentaires. Lorsqu’un moyen n’est pas approprié, on peut demander d’utiliser un autre moyen. La confidentialité des auteurs des commentaires est respectée. Tous les commentaires sont étudiés afin de déterminer les mesures à prendre pour améliorer l’accès à nos programmes et services.

Les commentaires sont acheminés à la directrice des ressources humaines du Conseil des arts de l’Ontario et sont traités conformément à nos procédures administratives et dans les délais habituels pour les plaintes. Lorsque cela est possible, on traite les plaintes immédiatement. Il se peut toutefois que certaines plaintes exigent plus de temps à traiter et qu’elles doivent être étudiées à un palier supérieur.

On s’efforce de fournir des réponses aux plaintes sous une forme accessible par la personne qui a fait la plainte.

## **10. Modifications aux politiques**

Le Conseil des arts de l’Ontario s’engage à assurer que ses politiques, pratiques et procédures respectent et favorisent la dignité et l’indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, cette politique ne sera pas modifiée sans que l’on tienne compte de l’effet de la modification sur les personnes handicapées.

Toute politique du Conseil des arts de l’Ontario qui touche aux services au public qui ne reconnaît pas et ne favorise pas la dignité et l’indépendance des personnes handicapées ainsi que leur intégration et l’égalité des possibilités sera modifiée ou supprimée.

## **11. Questions au sujet de cette politique**

La raison d’être de cette politique est d’assurer l’excellence des services aux personnes handicapées. Si vous avez des questions au sujet de cette politique ou si vous ne comprenez pas son but, n’hésitez pas à contacter :

Kirsten Gunter, directrice des communications  
121, rue Bloor Est, 7 eétage  
Toronto (Ontario) M4W 3M5  
Téléphone : 1-800-387-0058 ou 416-969-7403

[kgunter@arts.on.ca](mailto:kgunter@arts.on.ca)