

Politiques d’accessibilité

CE DOCUMENT EST DISPONIBLE EN FORMAT DIFFÉRENT SUR DEMANDE

Contents

[Politique de règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées 4](#_Toc468276569)

[1. Objectif 4](#_Toc468276570)

[2. Définitions 4](#_Toc468276571)

[3. Déclaration d'engagement organisationnel 5](#_Toc468276572)

[Objectif quant à l’accessibilité 5](#_Toc468276573)

[4. Exigences obligatoires 6](#_Toc468276574)

[4.1 Généralités 6](#_Toc468276575)

[4.1.1 Plans d'accessibilité 6](#_Toc468276576)

[4.1.2 Obtention ou acquisition de biens, de services oud'installations 6](#_Toc468276577)

[4.1.3 Formation 6](#_Toc468276578)

[4.2 Normes pour l’information et les communications 7](#_Toc468276579)

[4.2.1 Processus de rétroaction 7](#_Toc468276580)

[4.2.2 Formats accessibles et services de communication 7](#_Toc468276581)

[4.2.3 Sites et contenus Web accessibles 7](#_Toc468276582)

[4.3 Normes pour l’emploi 8](#_Toc468276583)

[4.3.1 Recrutement 8](#_Toc468276584)

[4.3.2 Renseignements sur les mesures de soutien 8](#_Toc468276585)

[4.3.3 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés 8](#_Toc468276586)

[4.3.4 Renseignements relatifs aux interventions d’urgence sur le lieu de travail 9](#_Toc468276587)

[4.3.5 Plans d’adaptation individualisés et documentés 9](#_Toc468276588)

[4.3.6 Retour au travail 10](#_Toc468276589)

[*4.3.7*  Gestion du rendement 10](#_Toc468276590)

[4.3.8 Perfectionnement et avancement professionnel 10](#_Toc468276591)

[*4.3.9* Réaffectation 10](#_Toc468276592)

[Politique sur les normes d’accessibilité pour les services au public 11](#_Toc468276593)

[1. Notre mission 11](#_Toc468276594)

[2. Notre engagement 11](#_Toc468276595)

[3. Communication 11](#_Toc468276596)

[4. Appareils fonctionnels 11](#_Toc468276597)

[5. Animaux d’assistance 11](#_Toc468276598)

[6. Personnes de soutien 12](#_Toc468276599)

[7. Avis d’interruption temporaire de service 13](#_Toc468276600)

[8. Formation du personnel 13](#_Toc468276601)

[9. Commentaires du public 13](#_Toc468276602)

[10. Modifications aux politiques 14](#_Toc468276603)

[11. Questions au sujet de cette politique 14](#_Toc468276604)

## 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 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;
5. 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.

## 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. Nous accueillons avec plaisir les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à des tiers.

Lorsque nous ne pouvons pas facilement déterminer s’il s’agit d’un animal d'assistance, notre personnel pourrait demander de la documentation en provenance d'un professionnel de la santé réglementé confirmant que la personne en question a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Si les animaux d'assistance sont interdits par une autre loi, nous procéderons de la manière suivante pour veiller à ce que la personne handicapée puisse accéder à nos services ou à nos locaux :

* nous expliquerons les raisons pour lesquelles l'animal est interdit;
* nous examinerons avec cette personne d'autres moyens de lui fournir des informations ou des services.

### 6. Personnes de soutien

Nous savons que certaines personnes handicapées dépendent de personnes de soutien pour accéder à nos locaux, programmes et services. Nous accueillons avec plaisir les personnes handicapées et leur personne de soutien dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public et à des tiers. Une personne handicapée et sa personne de soutien ne seront pas empêchées d'avoir accès l'une à l'autre lorsqu'elles se trouvent dans nos locaux.

Dans certains cas, nous pourrions demander qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité liées :

* à la personne handicapée elle-même;
* à d’autres personnes présentes dans les locaux.

Avant de prendre une décision, nous :

* consulterons la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
* examinerons les raisons de santé ou de sécurité en nous appuyant sur les preuves disponibles;
* déterminerons s'il n'existe pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes présentes sur les lieux.

Les personnes de soutien qui accompagnent ou aident les personnes handicapées pourraient être tenues de respecter nos politiques en matière de conflit d'intérêts et de confidentialité.

Lorsque le Conseil des arts de l'Ontario organise des réunions, des consultations, des activités ou des séances d'information qui nécessitent la présence de personnes de soutien (interprètes gestuels, sous-titreurs en temps réel, accompagnateurs, p. ex.), il prendra les dispositions voulues pour que les personnes de soutien nécessaires soient présentes et il en assumera les coûts. Si une personne handicapée demande à l'avance d’être accompagnée de sa propre personne de soutien, le Conseil des arts de l'Ontario peut convenir avec elle de payer directement la personne de soutien pour son temps et ses frais de déplacement, sur demande et conformément aux lignes directrices du gouvernement en matière de déplacement et d’hébergement.

### 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)