

Plan pluriannuel pour l'accessibilité

Table des matières

Introduction.....	1
Service à la clientèle	1
Information et communications	2
Emploi	3
Information accessible sur les mesures d'urgence	3
Formation.....	4
Pour plus d'information.....	4

Introduction

CanaDon s'efforce de répondre aux besoins des membres de son personnel et de sa clientèle qui sont handicapés, et s'efforce de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Notre organisation s'engage à se conformer aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ce plan pour l'accessibilité expose les mesures prises par CanaDon afin de respecter ces exigences et d'améliorer les chances offertes aux personnes handicapées.

Service à la clientèle

CanaDon respecte la Norme pour le service à la clientèle. Notre politique sur l'accessibilité des services à la clientèle a été élaborée en 2016, et tout le personnel a reçu une formation concernant cette politique. Nous apprécions les commentaires sur l'accessibilité de nos services à la clientèle, qu'ils nous soient présentés par courriel, téléphone, télécopieur, courrier postal, ou en personne. Lorsque nous recevons les commentaires, nous les examinons, nous prenons des mesures en conséquence si cela est nécessaire, et nous adressons une réponse.

À compter de décembre 2019, CanaDon modifiera son processus de rétroaction en créant l'adresse courriel accessibilite@canadon.org, afin de s'assurer que la rétroaction concernant l'accessibilité est adressée à un cadre supérieur. La rétroaction par téléphone ou en personne sera adressée à la directrice des opérations.

À partir de janvier 2020, le généraliste en RH intégrera la formation sur les processus d'accessibilité pour le service à la clientèle, pour tout le personnel dans le cadre d'une formation d'orientation après l'embauche.

Information et communications

CanaDon s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées afin de connaître leurs besoins concernant l'information et les communications.

CanaDon a pris les mesures suivantes pour s'assurer que ses processus de rétroaction sont accessibles sur demande aux personnes handicapées :

- Énumération des processus et méthodes de rétroaction dans notre Politique d'accessibilité, et sur la page Accessibilité de notre site Web à www.canadon.org/fr/accessibilite/

CanaDon a pris les mesures suivantes pour s'assurer que toutes les informations accessibles au public sont accessibles sur demande :

- Sur demande, CanaDon fournira les informations accessibles au public en différents formats (p. ex., gros caractères, lecture à haute voix, etc.).

CanaDon veut poursuivre l'amélioration continue de ses produits et services en créant un environnement inclusif pour tous les utilisateurs. Nous travaillons fort afin de nous conformer aux règles internationales pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0), au niveau AA, d'ici le 1^{er} janvier 2021.

Ce que nous faisons en :

- fournissant une formation sur l'accessibilité Web à nos équipes de conception, développement et assurance de la qualité;
- prenant en compte les besoins d'accessibilité dans la conception et le développement de toutes les nouvelles pages Web destinées au public, tout en travaillant à un projet de mise à jour des pages Web existantes.

Parce que CanaDon a pris rapidement de l'expansion en tant qu'organisation, passant de 15 à 52 membres du personnel en cinq ans, et parce que c'est aussi un organisme de bienfaisance

enregistré, nous travaillons à l'accessibilité Web depuis plusieurs années, comme nous le permettent nos ressources. Cela est très important pour nos utilisateurs et pour notre clientèle, et cela demeurera une priorité pour CanaDon.

Emploi

CanaDon s'engage à observer des pratiques d'emploi justes et accessibles. En 2016, CanaDon a mis en place des pratiques et des politiques d'emploi accessibles. CanaDon continue de se conformer à cette norme, et continuera de respecter ses politiques et procédures d'accessibilité.

De plus, à l'automne 2019, nous avons mis à jour nos politiques relatives au personnel, afin d'y ajouter des politiques et des procédures écrites dans les domaines suivants :

- Politique et procédure de retour au travail
- Procédures individualisées pour l'accommodement des handicaps ou incapacités
- Recrutement et embauche

À ce moment-ci, CanaDon n'a pas instauré de pratiques formelles pour la gestion de la performance. Lorsque ces pratiques seront mises en place, CanaDon élaborera une politique sur la gestion de la performance, le développement de carrière et la réaffectation, à intégrer dans le Manuel du personnel.

Nous avisons présentement les demandeurs d'emploi et le personnel que, sur demande, nous accommoderons les personnes handicapées pour tous les postes affichés et pour les invitations à passer des entrevues, et nous le précisons dans notre politique interne sur l'accessibilité.

Nous prendrons également la mesure suivante pour informer le public et le personnel que, sur demande, CanaDon accommodera les personnes handicapées durant les processus de recrutement et d'évaluation, et lorsque des personnes sont embauchées :

- Mise à jour de la page de notre site Web à propos des carrières, lorsqu'elle sera lancée au printemps 2020, pour inclure l'engagement de CanaDon en matière d'accessibilité.

Information accessible sur les mesures d'urgence

CanaDon s'engage à fournir sur demande à sa clientèle, sous une forme accessible, l'information disponible au public concernant les mesures d'urgence. De plus, au besoin, de l'information personnalisée concernant les mesures à prendre en cas d'urgence sera fournie aux membres du personnel ayant un handicap ou une incapacité.

Formation

CanaDon offre une formation aux membres du personnel et à d'autres collaborateurs, ainsi qu'aux membres du conseil d'administration, concernant les lois ontariennes sur l'accessibilité et le *Code des droits de la personne de l'Ontario* relativement aux personnes handicapées. La formation continuera à être offerte aux nouveaux membres du personnel, dans les deux semaines suivant leur embauche, selon ce qui leur convient le mieux. Au moment de leur embauche, les membres du personnel recevront également un exemplaire des politiques de CanaDon sur l'accessibilité.

Pour plus d'information

Pour plus d'information sur ce plan d'accessibilité, veuillez contacter Jane Ricciardelli, directrice des opérations, au 1 877 755-1595, poste 2378, ou par courriel à accessibilite@canadon.org.