

OSTÉOPOROSE

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Plan d'accessibilité pluriannuel d'Ostéoporose Canada

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* exige qu'Ostéoporose Canada établisse, mette en œuvre, tienne à jour et documente un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant la façon dont nous respecterons nos exigences en matière de prévention et d'élimination des obstacles pour les personnes handicapées.

Ostéoporose Canada s'engage à mettre en œuvre son plan pluriannuel, qui décrit sa stratégie pour relever, éliminer et prévenir les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

Ce plan décrit les politiques et les mesures qu'Ostéoporose Canada mettra en place. Notre plan d'accessibilité est publié dans notre intranet et notre site Web et sera fourni sur demande dans un format accessible.

Ce plan d'accessibilité sera réexaminé et mis à jour au moins tous les cinq ans.

NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Ostéoporose Canada se conforme à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO et continuera de s'y conformer.

Politique en matière de services à la clientèle

Ostéoporose Canada a élaboré et mis en œuvre une Politique sur la prestation de biens et de services aux personnes handicapées en mars 2013. Cette politique est publiée dans notre intranet, notre site Web et notre bureau national.

Formation au service à la clientèle

Ostéoporose Canada a élaboré et mis en œuvre un programme de formation pour les employés et les bénévoles portant sur la fourniture de biens et de services à sa clientèle.

Notre programme comprend une formation portant sur :

- les exigences de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- les façons de communiquer avec les personnes handicapées;
- les façons de communiquer avec les personnes handicapées qui se servent d'un appareil fonctionnel ou qui doivent être accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- les façons d'aider une personne handicapée qui éprouve de la difficulté à accéder à nos services;
- la marche à suivre en cas de perturbation prévue ou inattendue des services.

Une formation sera dispensée à chaque employé et bénévole.

Une formation sera dispensée de façon continue en rapport avec tout changement apporté aux politiques et pratiques.

Ostéoporose Canada tiendra un registre de toutes les formations, en y précisant le nom des personnes formées et la date de leur formation.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

Ces normes combinent les normes relatives à l'information, aux communications et à l'emploi.

A. NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Ostéoporose Canada s'engage à rendre ses informations et ses communications accessibles aux personnes handicapées. Ostéoporose Canada intègre des exigences en matière d'accessibilité pour s'assurer que ses systèmes d'information et de communication sont accessibles et qu'ils sont fournis dans des formats accessibles.

Rétroaction, formats et aides à la communication

Ostéoporose Canada s'engage à fournir des biens et des services de haute qualité à tous ses clients. Nous accueillons les commentaires de chacun sur l'efficacité de nos mesures d'adaptation. Les commentaires peuvent être faits verbalement, par écrit ou par voie électronique. Si une personne souhaite être contactée, elle doit fournir son nom et ses coordonnées.

Action :

Ostéoporose Canada prendra les dispositions suivantes afin de respecter l'échéance du 1^{er} janvier 2015 :

1. Ostéoporose Canada fournira sur demande son processus de rétroaction pour communiquer et recevoir les commentaires des personnes handicapées dans des formats accessibles ou grâce à des aides à la communication appropriées.
2. La documentation décrivant nos engagements en matière d'accessibilité sera toujours disponible sur le site Web d'Ostéoporose Canada et sera fournie aux personnes qui en font la demande dans un format qui tient compte de leur handicap.
3. Ostéoporose Canada traitera les plaintes formulées dans le cadre du processus de rétroaction en temps opportun.

Sites et contenus Web accessibles

Ostéoporose Canada s'engage à rendre ses sites Web, ainsi que leur contenu, conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, du Niveau A au Niveau AA, selon l'échéancier prévu dans les Normes d'accessibilité intégrées.

Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 sont une norme internationale qui porte sur la conception de sites Web, et leur contenu, afin qu'ils soient accessibles à une gamme plus large d'utilisateurs handicapés.

Action :

Les mesures suivantes seront mises en œuvre par Ostéoporose Canada pour respecter les échéances du 1^{er} janvier 2014 et du 1^{er} janvier 2021 :

L'accessibilité de nos sites Web, et de leur contenu, sera évaluée afin de garantir leur conformité aux WCAG.

Nous disposons de plans pour poursuivre l'évaluation de l'accessibilité afin de garantir la conformité aux exigences des WCAG 2.0 (Niveau AA) d'ici au 1^{er} janvier 2021.

Formation

Ostéoporose Canada se conforme à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO depuis 2013 et continuera d'offrir une formation sur les services à la clientèle aux employés, aux bénévoles et aux nouveaux employés et améliorera le programme de formation afin de se conformer à la Norme d'accessibilité intégrée d'ici au 1^{er} janvier 2015.

Action :

Les mesures suivantes seront mises en œuvre par Ostéoporose Canada pour respecter les échéances du 1^{er} janvier 2015 :

Ostéoporose Canada améliorera son programme actuel de formation sur le service à la clientèle en vertu de la LAPHO afin d'inclure et de s'assurer que ses employés, bénévoles, agents et sous-traitants comprennent les Normes d'accessibilité intégrées et le *Code des droits de la personne de l'Ontario*, en ce qui concerne les personnes handicapées.

Ostéoporose Canada fournira dès que possible cette formation à tous les employés, bénévoles et tiers sous-traitants qui fournissent des biens et des services au nom d'Ostéoporose Canada. Nous conserverons et tiendrons à jour un registre des formations dispensées, en y précisant le nom des personnes qui y ont participées et la date de leur formation.

B. NORME D'EMPLOI

Ostéoporose Canada se conformera aux exigences énoncées dans la section de la législation relative à l'emploi, notamment le recrutement et la sélection, les entrevues, l'avis aux candidats retenus, les renseignements sur les mesures de soutien, les formats accessibles et les aides à la communication, le processus de retour au travail, le processus d'adaptation, la gestion du rendement, le perfectionnement et l'avancement professionnels, la réaffectation, le maintien en poste, la diversité et l'inclusion.

Nous atteindrons ces objectifs d'ici au 1^{er} janvier 2016.

Les dispositions suivantes seront mises en œuvre d'ici au 1^{er} janvier 2016.

Recrutement et sélection

Ostéoporose Canada s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de conserver les employés handicapés.

Ostéoporose Canada informera les candidats internes et externes qui en font la demande des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées qui seront prises pour favoriser leur participation au processus de recrutement.

Les candidats sélectionnés seront informés des mesures d'adaptation disponibles sur demande. Les candidats retenus seront informés des politiques d'Ostéoporose Canada en matière d'adaptation au travail pour les employés handicapés.

Renseignements sur les mesures de soutien

Ostéoporose Canada informera ses employés au sujet de ses politiques relatives au soutien des employés handicapés, y compris ses politiques sur l'offre de mesures d'adaptation au travail tenant compte des besoins en matière d'accessibilité des employés liés à leur handicap.

Ces dispositions seront prises :

- au besoin, auprès des nouveaux employés après leur entrée en fonction;
- chaque fois qu'un changement sera apporté aux politiques d'emploi en vigueur.

Des aménagements qui tiennent compte des besoins de l'employé en matière d'accessibilité.

Ostéoporose Canada informera les nouveaux employés et les employés déjà en poste de ses politiques de soutien aux employés handicapés, y compris les mesures d'adaptation liées à l'emploi pour les personnes handicapées.

Ostéoporose Canada consultera ses employés handicapés afin de leur fournir les formats accessibles et les aides à la communication dont ils ont besoin pour faire leur travail efficacement et pour être informés des renseignements qui sont généralement disponibles pour tous les employés sur le lieu de travail.

Plans d'adaptation individualisés et documentés et Processus de retour au travail

Ostéoporose Canada élaborera des plans d'adaptation individualisés écrits pour les employés handicapés.

Ostéoporose Canada mettra en place un processus documenté pour soutenir les employés qui retournent au travail après s'être absentes pour des raisons liées à leur handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap pour retourner au travail. Ostéoporose Canada décrira les étapes à suivre pour faciliter le retour au travail et inclura un plan d'adaptation individualisé.

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel

Ostéoporose Canada tiendra compte des besoins ou des plans d'adaptation individualisés des employés afin de donner aux employés handicapés la possibilité de progresser au sein de l'organisation.

- Nos possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels tiendront compte des besoins de nos employés handicapés en matière d'accessibilité.
- Nous tiendrons compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés avant de les affecter à d'autres postes, afin d'assurer la continuité des mesures d'adaptation nécessaires à leurs besoins.

N'hésitez pas à communiquer avec l'un des membres du Comité sur la LAPHO ci-dessous pour obtenir de plus amples renseignements ou poser des questions.

Membres du Comité sur la LAPHO

Laurie Georges, directrice des finances/RH lgeorges@osteoporosis.ca

Monica Menecola, directrice, Intégration régionale, Simcoe mmenecola@osteoporosis.ca

Kate Harvey, directrice, Intégration régionale, Waterloo/Wellington kharvey@osteoporosis.ca

Judy Porteous, directrice, Intégration régionale, Grey Bruce/Dufferin

jporteous@osteoporosis.ca

Matthew Rocheford, directeur, Développement et marketing Web

mrocheford@osteoporosis.ca

Dans le présent document, le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.