



**Groupe
CSA**

**Groupe CSA – Loi sur l'accessibilité pour les
personnes handicapées de l'Ontario**

Plan pluriannuel

Plan d'accessibilité et politiques en matière d'accessibilité du Groupe CSA

Le présent plan d'accessibilité 2014-2021 décrit les politiques et les mesures que le Groupe CSA mettra en place afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Déclaration d'engagement

Le Groupe CSA s'engage à traiter toute personne d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie de celle-ci. Nous sommes en faveur de l'intégration et croyons en l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre promptement aux besoins des personnes handicapées, et ce, en prévenant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences en matière d'accessibilité énoncées dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Accessibilité de l'information sur les situations d'urgence

Le Groupe CSA s'engage à fournir à ses clients, sur demande et d'une manière accessible, l'information sur les interventions d'urgence accessible au public. Au besoin, nous fournirons également aux employés handicapés de l'information personnalisée sur les situations d'urgence.

Formation

Le Groupe CSA offrira à ses employés, à ses bénévoles ainsi qu'à d'autres membres de son personnel une formation sur la législation de l'Ontario en matière d'accessibilité et sur les dispositions du Code des droits de la personne qui concernent les personnes handicapées. Cette formation sera donnée de la manière qui convient le mieux aux fonctions des employés, bénévoles et autres membres du personnel.

Le Groupe CSA prendra les mesures suivantes pour veiller à ce que ses employés reçoivent la formation dont ils ont besoin pour satisfaire aux exigences de la législation ontarienne en matière d'accessibilité d'ici le 1^{er} janvier 2015 :

- La formation sera élaborée et assurée par l'entremise du Système de gestion de l'apprentissage ou d'une source équivalente.
- On élaborera et on mettra en œuvre un module sur l'accessibilité – service à la clientèle.
- On élaborera et on mettra en œuvre un module sur le Code des droits de la personne.
- Tous les employés en poste en Ontario recevront cette formation.

- Tous les nouveaux employés et tous les employés mutés recevront cette formation au cours des sept premiers jours qui suivent leur entrée en fonction.

Information et communication

Le Groupe CSA s'engage à répondre aux besoins en matière de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées afin de déterminer quels sont leurs besoins en matière d'information et de communication. Le Groupe CSA prendra les mesures suivantes pour faire en sorte que tous les nouveaux sites Web ainsi que leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) - Niveau A au plus tard le 1^{er} janvier 2014 :

- Le Groupe CSA s'assure que tous les contenus de son site Web sont conformes aux WCAG 2.0 - Niveau A.
- Tous les projets futurs concernant le site Web incluront la conformité aux WCAG 2.0 - Niveau A.

Le Groupe CSA prendra les mesures suivantes pour faire en sorte que les processus de rétroaction existants soient accessibles aux personnes handicapées au plus tard le 1^{er} janvier 2015.

- Une adresse de courriel désignée sera affectée à ces processus, avec accès à un système de relais Bell sur demande.
- Un hyperlien sur l'accessibilité sera facilement reconnaissable sur le site Web et mènera à des formats accessibles du site.
- Le Groupe CSA veillera à ce que les processus de rétroaction soient acceptables pour les personnes handicapées en assurant la mise à disposition de formats et d'aides à la communication accessibles, et ce, sur demande et sans frais autre que les coûts ordinaires facturés à tous les utilisateurs. Le Groupe CSA consultera les personnes qui présentent une demande, ou qui formulent des commentaires, concernant l'adéquation des aides et des options accessibles, et informera le public sur son site Web au sujet de la disponibilité de formats accessibles et des aides à la communication.

Le Groupe CSA prendra les mesures suivantes pour faire en sorte que tous les renseignements accessibles au public soient rendus accessibles sur demande au plus tard le 1^{er} janvier 2016 :

- Le Groupe CSA assurera la mise à disposition rapide, sur demande, de formats accessibles et d'aides à la communication, pour les personnes handicapées, en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de ces personnes, et ce, à un coût n'excédant par le coût ordinaire facturé à toute autre personne. Afin de déterminer l'adéquation de tout format accessible ou de toute aide à la communication, le Groupe CSA consultera les personnes qui présentent une demande et informera le public sur son site Web au sujet de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

Le Groupe CSA prendra les mesures suivantes pour faire en sorte que tous les sites Web ainsi que leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) - Niveau AA au plus tard le 1^{er} janvier 2021 :

- La planification continue sera en place jusqu'au 1^{er} janvier 2021 pour faire en sorte que notre site Web soit conforme aux WCAG 2.0 - Niveau AA.

Emploi

Le Groupe CSA s'engage à utiliser des pratiques équitables et accessibles en matière d'emploi. Nous prendrons les mesures suivantes pour informer le public et le personnel lorsque le Groupe CSA accommodera des personnes handicapées au cours des processus de recrutement et d'évaluation, et lors de l'embauche :

- le Groupe CSA collaborera avec les candidats et les employés déjà en place pour accommoder des besoins individuels;
- le Groupe CSA utilisera la politique existante pour élaborer des plans d'accommodement individuels et des politiques de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'une incapacité.

Le Groupe CSA prendra les mesures suivantes pour prévenir les obstacles à l'accessibilité et éliminer les obstacles qui ont été cernés :

Conception d'espaces publics

Le Groupe CSA respectera les normes en matière d'accessibilité lors de la conception d'espaces publics dans le cadre de la construction ou de modifications importantes d'espaces de ce type. Les espaces publics comprennent

- les lieux de promenade en plein air, comme des trottoirs, des rampes, des escaliers, des aires de repos et des signaux pédestres accessibles;



- les aires de stationnement accessibles, hors de la voie publique.

Le Groupe CSA mettra en place les procédures suivantes pour prévenir la perturbation du service dans les parties accessibles de ses espaces publics :

En cas de perturbation du service, nous aviserons le public et l'informerons des solutions de remplacement qui sont offertes.

Pour de plus amples renseignements

Pour en savoir plus sur le présent plan d'accessibilité,

veuillez communiquer avec nous à l'adresse suivante : accessibility@csagroup.org