

SOCAN

**Plan pluriannuel d'accessibilité de la
SOCAN**

Table des matières

Introduction et déclaration d'engagement

Première section

Rapport sur les mesures déjà mises en œuvre pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles en 2012-2020

1. Normes pour le service à la clientèle
2. Plans d'intervention d'urgence et d'évacuation dans le cadre des Normes d'accessibilité intégrées pour l'information et les communications et l'emploi
3. Normes pour le service à la clientèle
4. Normes d'accessibilité intégrées – exigences générales
5. Normes pour l'information et les communications
6. Normes pour l'emploi
7. Normes pour le transport
8. Normes pour l'environnement bâti
9. Plan pluriannuel sous forme de tableau

Section deux

Se concentrer sur l'amélioration de la communication et de la formation autour de la LAPHO.

Introduction et déclaration d'engagement

Le **Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées** (RNAI) pris en application de la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario** (LAPHO) exige que la **SOCAN** élabore tous les cinq ans un plan pluriannuel visant à prévenir et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées.

Tous les cinq ans, la **SOCAN se** fixe un cap pour prévenir, identifier et éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. Grâce à son plan d'accessibilité pluriannuel, la **SOCAN** vise à devenir sans obstacle d'ici 2025.

Le plan d'accessibilité pluriannuel décrit les mesures spécifiques prises par la **SOCAN** pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et se conformer aux exigences progressives du règlement à compter du 1^{er} janvier 2012.

La **SOCAN** s'engage à améliorer l'accessibilité par l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles dans son organisation. En travaillant avec nos employés et nos clients, nous nous assurons que l'accessibilité est prise en compte de manière significative.

Ce plan expose une stratégie visant à prévenir et à supprimer les obstacles et à répondre aux exigences actuelles et futures de la LAPHO.

Conformément aux exigences, la **SOCAN** va :

- Fournir toutes les informations relatives au plan dans des formats alternatifs sur demande.
- Revoir et mettre à jour le plan au moins une fois tous les cinq ans.

Section 1 : Rapport sur les mesures déjà mises en œuvre pour identifier, supprimer et prévenir les obstacles en 2012-2020

De 2012 à 2020, la **SOCAN** a continué à se conformer au règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et à mettre en œuvre des initiatives visant à améliorer l'accessibilité dans d'autres domaines en vertu du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées – normes pour l'emploi, l'information et les communications et l'environnement bâti.

Cette section comprend un résumé des initiatives que **la SOCAN** a mises en œuvre ou continuera de mettre en œuvre de 2020 à 2023.

1. Normes pour le service à la clientèle

La **SOCAN** s'est conformée aux exigences énoncées dans la norme de service à la clientèle en :

- Établissant des politiques, des procédures et des pratiques pour fournir des biens et des services aux personnes handicapées, et les afficher dans la zone de réception et sur le site Web de l'entreprise.
- Fournissant une formation sur la sensibilisation à l'accessibilité, la LAPHO et les normes de service à la clientèle à tous les membres du personnel qui interagissent ou pourraient interagir avec des personnes handicapées au nom de l'entreprise ou qui participent à la création et à la mise en œuvre de politiques, de pratiques et de procédures pour l'entreprise.
- Révisant des formulaires de retour d'information sur le service à la clientèle en version imprimée et en ligne et fourniture de formats alternatifs en gros caractères et en format texte. Pour le formulaire en ligne, le menu déroulant du mécanisme de retour d'informations sur le service à la clientèle a été élargi pour inclure un champ spécifique aux considérations d'accessibilité.
- Élaborant un protocole de notification des interruptions de service et communiquer la politique de service à la clientèle au personnel.
- Le développement d'une affiche en gros caractères pour communiquer les mécanismes de rétroaction existants de la **SOCAN**, et sa mise à disposition dans tous les bureaux de la **SOCAN**. En outre, des informations sur le formulaire de rétroaction en ligne accessible seront ajoutées au site Web de l'entreprise.
- Ajout d'un bouton « Accessibilité » dans le pied de page du site Web pour communiquer la politique de service à la clientèle et fournir des instructions pour les offres d'accessibilité améliorées.
- Création d'une politique de service à la clientèle qui met en évidence l'information sur les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO, y compris les politiques, les lignes directrices et les normes d'accessibilité.

Les exigences en matière de formation obligatoire et recommandée pour le personnel et la direction.

- Signaler la conformité à la norme pour les services à la clientèle au moyen de l'outil de rapport de conformité à l'accessibilité du site Web ONE-Source pour les entreprises de ServiceOntario.
- Suivi des présences aux cours de formation sur l'accessibilité.
- Communiquer, par le biais de politiques et de bulletins d'information, sur les meilleurs moyens d'organiser des événements accessibles pour les clients.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2012

Délai de mise en œuvre : De septembre 2011 au 1^{er} janvier 2012

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2012

2. Plans d'intervention d'urgence et d'évacuation dans le cadre des NAI pour l'information et les communications et l'emploi

La **SOCAN** a intégré des considérations d'accessibilité dans son plan et ses procédures d'intervention d'urgence et d'évacuation. Les mesures suivantes ont été prises :

- Des instructions ont été données au personnel concernant l'évacuation en cas d'urgence pour se rassembler dans des endroits accessibles.
- Des personnes souffrant de divers handicaps ont été consultées pour s'assurer que nous répondons aux besoins de toutes les personnes handicapées dans notre plan d'intervention d'urgence, et que les informations et les instructions relatives à la sécurité publique sont fournies en temps utile en cas d'urgence ou de catastrophe.
- Les responsables des services d'incendie et de secours ont reçu pour instruction d'identifier les personnes ayant besoin d'aide avant une situation d'urgence afin de discuter de l'emplacement des zones d'attente désignées et de la manière dont les personnes identifiées seront escortées à l'extérieur.
- Le plan d'intervention d'urgence et les informations et instructions relatives à la sécurité publique ont été revus et modifiés pour tenir compte des besoins des personnes souffrant de divers handicaps.
- Le plan d'intervention d'urgence et les informations sur la sécurité publique ont été affichés sur le site intranet du programme de gestion des urgences et de sécurité, qui est conforme aux normes d'accessibilité pour les employés.

- Le plan d'intervention d'urgence et les informations relatives à la sécurité publique sont mis à la disposition du public, sur demande, dans un format accessible ou avec des moyens de communication appropriés.
- Les procédures d'urgence ont été mises à jour afin de garantir qu'elles puissent être suivies par les clients ou les employés handicapés.
- Des informations individualisées sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail ont été mises à la disposition des employés qui ont fait part de leur handicap, et ces employés bénéficieront de mesures d'adaptation en fonction de leur handicap si et quand une urgence ou une catastrophe se produit. Ces plans individualisés seront communiqués à leurs responsables et enregistrés dans leurs dossiers personnels.
- La SOCAN a instauré un « système de jumelage » dans lequel une personne désignée apporte son aide à un employé handicapé particulier (avec le consentement préalable de ce dernier) pour l'aider à évacuer le lieu de travail en cas d'urgence ou de catastrophe.
- Les employés ont été formés au plan d'intervention d'urgence et/ou aux informations et instructions relatives à la sécurité publique afin de s'assurer qu'ils savent comment interagir avec les personnes handicapées (employés et clients) en cas d'urgence, d'incident ou de situation dangereuse.
- Les informations sur les réponses d'urgence individualisées sont examinées lorsque :
 - a) un employé est muté à un autre endroit de l'organisation ;
 - b) les besoins ou les projets généraux de l'employé sont examinés
 - c) lors de l'examen des politiques générales d'intervention d'urgence.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2012

Délai de mise en œuvre : De septembre 2011 au 1^{er} janvier 2012

Il n'y a actuellement aucun employé handicapé. Toute question sera traitée au cas par cas, selon les besoins.

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2012

3. Normes pour le service à la clientèle

La **SOCAN** s'engage à ce que les personnes handicapées continuent de recevoir des services accessibles après le 1^{er} janvier 2012. Cela signifie qu'elles recevront des services de la même qualité et dans les mêmes délais que les autres, conformément à la politique de service à la clientèle publiée le 1^{er} janvier 2012.

Engagement

La **SOCAN** a adopté une politique et des procédures de service à la clientèle accessibles.

Identification des obstacles

Les personnes handicapées sont confrontées à toute une série d'obstacles physiques et comportementaux, dont les stéréotypes et les préjugés. L'insuffisance des ressources et l'absence d'objectifs communs en matière d'accessibilité et d'équité freinent sérieusement les efforts visant à supprimer les obstacles.

La **SOCAN** cherchera à trouver et à mettre en œuvre des dispositifs d'assistance ou des améliorations technologiques à son site Web d'information et de communication dans le but d'améliorer l'interaction et la communication avec les personnes sourdes ou malentendantes.

Action(s) planifiée(s)

Afin de se conformer en permanence aux exigences du règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées, la **SOCAN** continuera à :

- mettre en évidence la politique de service à la clientèle dans l'éducation, la formation et les activités.
- Revoir le processus de retour d'information existant de l'entreprise et intégrer des mécanismes de suivi et de réponse plus efficaces pour le retour d'information lié à l'accessibilité.
- Tenir compte des commentaires relatifs à l'accessibilité reçus par tous les canaux (c'est-à-dire le formulaire de commentaires en ligne, la correspondance, les demandes de renseignements, les évaluations de réunions, etc.) en évaluant les commentaires et en y répondant au besoin.
- Rappelez au gestionnaire du bâtiment et au propriétaire les protocoles de notification des interruptions de service propres au bâtiment.
- Évaluer les locaux et les autres zones où des obstacles peuvent exister et empêcher l'accès des clients à nos services.
- Examiner l'efficacité de la politique, des procédures et des pratiques et apporter les ajustements nécessaires.
- Revoir les exigences de formation pour le personnel qui a une forte interaction avec le public ; refaire une formation sur la politique et les procédures de service à la clientèle, la loi et toute question générale ou existante sur l'accessibilité.
- Continuer à suivre et à rendre compte de la conformité de la formation sur une base annuelle.

- Encourager le personnel à tenir compte de l'accessibilité lors de la planification de réunions et d'événements avec les clients, y compris les vendeurs et les fournisseurs.
- Utilisez des signes visuels ou tactiles pour identifier la marque et pour afficher des affiches, des panneaux et des brochures pour tous les emplacements dans les locaux.
- Améliorer les procédures d'évacuation d'urgence pour les personnes sourdes.
- Fournir une signalisation d'orientation accessible appropriée et des instructions aux clients et aux visiteurs.
- Mettre à jour la politique de service à la clientèle sur la prestation de services aux personnes handicapées en ce qui concerne les formats accessibles en vertu du règlement intégré.

Conformité législative requise : Aucune

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2013

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2013

4. Normes d'accessibilité intégrées – exigences générales

4.1. Politique d'accessibilité et déclaration d'engagement envers les NAI

Mettre en œuvre une déclaration d'engagement et une politique sur la manière dont **la SOCAN** réalisera l'accessibilité en répondant aux exigences des NAI.

Identification des obstacles

La **SOCAN** continuera d'évaluer les obstacles physiques, attitudinaux et de communication dans toute l'entreprise pour s'assurer que nous éliminons et prévenons les obstacles à l'accès des personnes handicapées dans notre organisation.

Action(s) terminée(s)

- Rédaction d'une politique qui traite de la manière dont **la SOCAN** réalisera ou a réalisé l'accessibilité en respectant les exigences des NAI.
- La politique et la déclaration d'engagement de la **SOCAN** en matière de NAI sont mises à la disposition du public dans les locaux et sur le site Web de l'entreprise.
- La politique et la déclaration d'engagement de la **SOCAN** en matière de NAI sont disponibles dans un format accessible sur demande. Nous consulterons la personne handicapée pour déterminer le format approprié.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2014

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2014

4.2. Entretien du plan

d'accessibilité

Engagement

Établir, mettre en œuvre et maintenir un plan d'accessibilité pluriannuel, qui décrit la stratégie de l'organisation pour prévenir et supprimer les obstacles et répondre à ses exigences.

Publier le plan d'accessibilité sur le site Web de l'organisation et fournir le plan en format accessible sur demande.

Réexaminer et mettre à jour le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2014

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2014

4.3. Kiosques libre- service Engagement

Mettre en œuvre un processus de mise en accessibilité des fonctionnalités des bornes en libre-service en répondant aux exigences de l'IASR.

Identification des obstacles

La **SOCAN** n'utilise pas de kiosques libre-service pour le moment ; impossible d'identifier les obstacles.

Action(s)

Si et quand la **SOCAN** utilise des bornes en libre-service, mettez en place un processus pour :

- Utiliser des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'acquisition et de l'utilisation de kiosques libre-service, sauf lorsque cela n'est pas pratique.
- Sur demande, fournir une explication lorsqu'il n'est pas pratique de le faire

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2014

Délai de mise en œuvre : à déterminer le cas échéant

Date d'achèvement : à déterminer

4.4. Engage

ment de

formation

Mettre en œuvre un processus permettant de s'assurer que tous les employés, les bénévoles, les personnes qui traitent avec les clients et le public au nom de la société, et les personnes participant à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de la société reçoivent une formation appropriée répondant aux exigences du règlement intégré.

Identification des obstacles

Veillez à ce que les réunions et les séances de formation soient accessibles aux employés ayant des difficultés d'apprentissage ou d'autres handicaps.

Action(s) réalisée(s)

La **SOCAN** continuera à :

- Fournir une formation sur les exigences du règlement intégré et sur le **Code des droits de la personne** en ce qui concerne les personnes handicapées à tous les employés, bénévoles, entrepreneurs ou autres tiers qui interagissent avec des personnes handicapées au nom de l'entreprise et aux personnes impliquées dans la création de politiques.
- Tenir et conserver un registre des dates auxquelles la formation est dispensée et du nombre de personnes auxquelles elle a été dispensée.
- Veiller à ce qu'une formation soit dispensée sur les exigences des normes
- d'accessibilité Assurer une formation continue sur les modifications apportées aux politiques.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2015

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2015

Date d'achèvement : N/A

5. Normes pour l'information et les communications

La **SOCAN** s'engage à rendre les informations et les communications de l'entreprise accessibles aux personnes handicapées. Les informations que nous fournissons et les moyens de communication que nous utilisons sont essentiels à la prestation de nos services au public.

Focus

L'accès à l'information implique des questions relatives au format et à la disponibilité du contenu, y compris les moyens d'accès et les technologies qui y sont associés. Si l'accès aux publications et aux informations relève généralement de la responsabilité du département Communications et marketing, il existe également des responsabilités connexes dans tous les départements et unités qui produisent des publications et des sites Web.

Engagement

La **SOCAN** intégrera les nouvelles exigences d'accessibilité de la norme d'information et de communication pour s'assurer que ses systèmes et plateformes d'information et de communication sont accessibles et fournis dans des formats accessibles qui répondent aux besoins des personnes handicapées. La **SOCAN** s'efforcera de fournir les supports de communication nécessaires en temps opportun.

Action(s)

Pour se conformer aux normes d'accessibilité à l'information et aux communications en vertu des exigences de l'IASR et supprimer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées, la **SOCAN** continuera à :

- Sur demande, fournir ou faire fournir des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées en temps utile, en tenant compte de leurs besoins en matière d'accessibilité.
- Identifier les problèmes et fournir des recommandations pour les documents et formulaires PDF
- Fournir des instructions spécifiques aux webmestres sur la meilleure façon de créer des formulaires HTML
- Publier le plan d'accessibilité sur le site Web de l'entreprise.
- Afficher sur le site Web une déclaration sur l'accessibilité et la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication.
- Mettre en place une enquête en ligne permettant aux utilisateurs handicapés de donner leur avis sur l'accessibilité du Web.
- Avec le comité d'accessibilité du Web, examiner un large éventail de documents et identifier les principaux outils et ressources appropriés pour l'organisation.
- Achat d'une licence pour le logiciel d'accessibilité du site Web et affectation d'un personnel d'assistance pour la mise en œuvre de rapports permanents à l'échelle de l'organisation.
- Produire des rapports mensuels à l'intention des webmestres de l'organisation pour suivre l'évolution de l'accessibilité des sites Web et identifier les obstacles.
- Fournir, sur demande, des formats accessibles et des supports de

communication pour recevoir et répondre aux commentaires des personnes handicapées.

Commentaires

- Veiller à ce que les processus de réception et de réponse aux commentaires soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des dispositions pour fournir des formats accessibles et des supports de communication, sur demande.
- Consulter la personne qui fait la demande pour déterminer si le format
- Convient Informer le public de la disponibilité de formats accessibles et supports de communication

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2016

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : N/A

6. Normes pour l'emploi

La **SOCAN** s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de retenir des employés handicapés talentueux.

6.1. Engagement de recrutement

La **SOCAN** intégrera les nouvelles exigences en matière d'accessibilité dans la norme d'emploi afin de s'assurer que les obstacles au recrutement sont éliminés et que les politiques de l'entreprise sont respectées, le cas échéant.

Identification des obstacles

La **SOCAN** évaluera les politiques, pratiques et procédures de recrutement, les méthodes et les attitudes afin d'identifier et de supprimer les obstacles à l'emploi des personnes handicapées.

Action(s)

Pour se conformer aux exigences des normes d'accessibilité à l'emploi en vertu du règlement intégré et pour éliminer les obstacles au recrutement des personnes handicapées, la **SOCAN** continuera à :

- Sur le site Web de la **SOCAN** et dans les offres d'emploi, préciser que des aménagements sont possibles pour les candidats handicapés.
- informer les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation dans ses processus de recrutement pour les candidats handicapés
- Informez les candidats de la disponibilité de mesures d'adaptation :

- lors d'une convocation à un entretien
 - pendant le processus de sélection
 - au moment de l'offre d'emploi
 - à l'orientation
-
- Si le candidat sélectionné demande un aménagement, il faut consulter le candidat et prendre des dispositions pour qu'un aménagement adéquat soit fourni dans un centre d'hébergement d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du demandeur
 - Lorsqu'ils font des offres d'emploi, ils informent le candidat retenu des politiques d'adaptation des employés handicapés.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2016

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : N/A

6.2. Informations de soutien pour les employés

Engagement

La **SOCAN** intégrera les nouvelles exigences en matière d'accessibilité dans le cadre de la norme d'emploi afin de s'assurer que les obstacles dans les informations qui soutiennent les employés sont éliminés et que les politiques de l'entreprise sont respectées le cas échéant.

Identification des obstacles

La **SOCAN** évaluera ses documents d'appui, ses politiques, ses pratiques et procédures, ses méthodes et ses attitudes pour identifier et éliminer les obstacles à l'emploi des personnes handicapées.

Action(s)

Pour se conformer aux exigences des normes d'accessibilité à l'emploi en vertu du règlement intégré et pour éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées, la **SOCAN** continuera de :

- Informer les employés actuels et les nouvelles recrues, peu après leur entrée en fonction, des politiques de la **SOCAN** en faveur des employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques relatives à la fourniture de mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap.

- Fournir les informations prévues par la présente section aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction.
- Tenir les employés au courant des modifications apportées aux politiques
- Fournir des formats accessibles et des supports de communication à tout employé qui en fait la demande. Sur demande, l'employeur consultera l'employé pour lui fournir ou faire en sorte de lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication :
 - les informations nécessaires à l'exécution du travail de l'employé.
 - les informations qui sont généralement à la disposition des employés sur le lieu de travail

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2016

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : N/A

6.3. Plans individualisés documentés (par exemple, plan de retour au travail, plan d'adaptation).

Engagement

La **SOCAN** intégrera les nouvelles exigences en matière d'accessibilité dans le cadre de la norme d'emploi afin de s'assurer que les obstacles en matière d'hébergement et d'autres plans de soutien aux employés sont éliminés et que les politiques de l'entreprise sont respectées, le cas échéant.

Identification des obstacles

La **SOCAN** évaluera ses plans de retour au travail et d'adaptation, ses politiques, ses pratiques et procédures, ses méthodes et ses attitudes pour identifier et éliminer les obstacles à l'emploi des personnes handicapées.

Action(s)

Pour se conformer aux normes d'accessibilité à l'emploi en vertu des exigences du règlement intégré et éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées, la **SOCAN** continuera à :

- Inclure dans le processus la manière dont l'employé qui demande une adaptation peut participer à l'élaboration du plan.
- Inclure dans le processus les moyens par lesquels l'employé est évalué sur une base individuelle.
- Fournir par écrit un plan d'adaptation individualisé à tout employé handicapé.
- Inclure dans le processus la manière dont l'employeur peut demander une évaluation par un expert extérieur, médical ou autre, aux frais de l'employeur,

afin d'aider ce dernier à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être prises et comment elles peuvent l'être.

- Fournir par écrit un plan de retour au travail individualisé à tout employé qui s'est absenté du travail en raison d'un handicap et qui a besoin d'aménagements liés à son handicap pour reprendre le travail.
- Inclure dans le processus la manière dont l'employé peut demander la participation d'un témoin.
- Prendre des mesures pour protéger la confidentialité des informations personnelles de l'employé.
- Indiquer la fréquence à laquelle les plans d'adaptation individuels seront examinés et mis à jour et la manière dont cela sera fait.
- Fournir à l'employé les raisons du refus si le plan d'adaptation individuel est refusé.
- Inclure dans le processus les moyens de fournir le plan d'adaptation individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé.
- Inclure toute information individualisée sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail.
- Identifier toute autre mesure d'adaptation qui doit être fournie à l'employé.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2016

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : N/A

6.4. Évaluation des performances, développement et avancement de carrière, et redéploiement

Engagement

La **SOCAN** intégrera les nouvelles exigences en matière d'accessibilité dans la norme d'emploi afin de s'assurer que les obstacles à l'évaluation des performances, au développement et à l'avancement de la carrière et au redéploiement sont éliminés et que les politiques de l'entreprise sont respectées le cas échéant.

Identification des obstacles

La **SOCAN** évaluera ses évaluations de rendement, ses programmes de développement et d'avancement de carrière et de redéploiement, ses politiques, pratiques et procédures, ses méthodes et ses attitudes afin d'identifier et d'éliminer les obstacles à l'emploi des personnes handicapées.

Action(s) planifiée(s)

Pour se conformer aux exigences des normes d'accessibilité à l'emploi en vertu du règlement intégré et pour éliminer les obstacles auxquels se heurtent les

personnes handicapées, la **SOCAN** continuera de :

- Tenez compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés et de leurs plans d'adaptation individualisés :
 - lors de l'évaluation de leurs performances
 - dans la gestion de leur développement et de leur avancement de carrière
 - lors de leur redéploiement
- Revoir et réviser sa politique d'évaluation des performances
- Prendre en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés dans le développement et l'avancement de carrière de ses employés handicapés
- Tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés lors du redéploiement des employés.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2016

Délai de mise en œuvre : De janvier 2012 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : N/A

Normes pour le transport

Cette norme ne s'applique pas à la **SOCAN**.

7. Engagement relatif aux normes pour

l'environnement bâti

La **SOCAN** s'engage à améliorer l'accessibilité à l'intérieur, à l'extérieur et autour des bâtiments qu'elle utilise en vertu de la norme sur l'environnement bâti. Bien que la norme s'applique aux espaces publics nouvellement construits ou réaménagés après le 1^{er} janvier 2017, la **SOCAN** veillera à ce que les installations intègrent les normes d'aménagement sans obstacle à mesure que les espaces existants sont rénovés et/ou que de nouveaux espaces sont obtenus.

Identification des obstacles

La **SOCAN** évaluera la conception, la rénovation et l'identification et la suppression des obstacles à l'accessibilité des espaces publics pour les personnes handicapées.

Action(s)

Afin de se conformer aux normes d'accessibilité pour les environnements bâtis en vertu des exigences du règlement intégré et d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées, la **SOCAN** continuera à :

- S'assurer que la construction ou le réaménagement d'espaces publics extérieurs, de voies de circulation extérieures, d'aires d'attente et de stationnements accessibles au plus tard le 1^{er} janvier 2017, le cas échéant, seront aménagés conformément aux normes de conception précisées dans les Normes d'accessibilité pour les environnements bâtis.
- Élaborer des procédures pour l'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles des espaces publics.
- Élaborer des procédures pour faire face aux perturbations temporaires lorsque les éléments accessibles des espaces publics ne sont pas en état de marche.

Conformité législative requise : 1^{er} janvier 2017

Délai de mise en œuvre : De janvier 2014 au 1^{er} janvier 2017

Date d'achèvement : N/A

8. Plan pluriannuel sous forme de tableau

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/ étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
Exigences générales du règlement				
Politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité	La SOCAN rédigera une politique qui traitera de la manière dont elle réalise ou réalisera l'accessibilité en répondant aux exigences de l'IASR. La politique sera affichée dans un endroit visible dans les locaux et sur le site Web de l'entreprise. La SOCAN fournira la politique en formats	Comité consultatif sur l'accessibilité	1 ^{er} janvier 2014	

Plan d'accessibilité pluriannuel	<p>La SOCAN élaborera un plan pluriannuel décrivant une stratégie pour prévenir et supprimer les obstacles et répondre aux exigences actuelles et futures de la LAPHO.</p> <p>L'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les politiques, pratiques et procédures actuelles, les locaux, l'accès aux biens et aux services, ainsi que les systèmes d'information et de communication, afin d'identifier les obstacles pour les personnes handicapées. 	Comité consultatif sur l'accessibilité avec la participation des chefs de différents départements	1er janvier 2014	
----------------------------------	---	---	------------------	--

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	<ul style="list-style-type: none"> • rendre compte chaque année sur son site Web des progrès réalisés dans la mise en œuvre de ce plan • fournir, sur demande, toutes les informations relatives au plan dans des formats alternatifs • Revoir et mettre à jour le plan au moins 			
Kiosques en libre-service	Lorsque la SOCAN utilise des bornes en libre-service à la disposition de ses clients et/ou de ses employés, elle tiendra compte des caractéristiques d'accessibilité lors de la conception, de l'achat		N/A	

Approvisionnement ou acquisition de biens, de services ou d'installations	La SOCAN mettra en place un processus pour : <ul style="list-style-type: none">• Évaluer les politiques, les pratiques et les procédures d'achat et d'approvisionnement déjà en place.• Utiliser des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de la passation de marchés ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf lorsque cela n'est pas pratique.		N/A	
---	---	--	-----	--

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/ étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	accessible			
Formation	<p>La SOCAN offrira à tous ses employés, bénévoles, personnes qui traitent avec les clients et le public en son nom, et personnes participant à l'élaboration et à l'approbation de ses politiques, pratiques et procédures, une formation sur les exigences du Règlement et du Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées.</p> <p>Le type et l'intensité de la formation sur les exigences des normes d'accessibilité et du Code des droits de la personne varieront en fonction des fonctions de l'employé, des bénévoles ou d'autres personnes.</p> <p>La SOCAN tiendra un registre des dates auxquelles la formation est dispensée et du nombre de personnes à qui elle a été dispensée.</p> <p>La formation sera renouvelée lorsque des changements seront apportés aux politiques d'accessibilité.</p>	Comité consultatif sur l'accessibilité et gestionnaires/superviseurs et chefs de différents départements	1er janvier 2015	
Exigences de la norme d'information et de communication				

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
Procédures d'urgence, plans ou informations sur la sécurité publique	<p>La SOCAN, en collaboration avec notre gérant d'immeuble, va :</p> <ul style="list-style-type: none"> Évaluer le plan et les procédures d'intervention d'urgence existants ainsi que toute information sur la sécurité publique afin de déterminer s'il existe des obstacles pour les personnes handicapées en cas d'urgence. Mettre à jour nos procédures d'urgence pour s'assurer qu'elles peuvent être suivies par les personnes handicapées ; s'assurer qu'elles répondent aux besoins des personnes handicapées. Sur demande, fournir l'information dans un format accessible ou avec des moyens de communication dès que possible. Consulter la personne handicapée en cas de demande d'un autre format accessible et de supports de communication. 	le comité consultatif sur l'accessibilité, les gestionnaires/superviseurs et les chefs des différents départements, ainsi que le comité mixte sur la santé et la sécurité ou le représentant de la santé et de la sécurité	1er janvier 2012	
Politiques, pratiques et procédures en matière d'accessibilité	s'engager à rendre les systèmes et plateformes d'information et de communication accessibles aux personnes handicapées et	Comité consultatif sur l'accessibilité avec le service informatique et tous les membres de l'équipe de gestion de	1er janvier 2014 1er janvier 2015	

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/ étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	<p>indiquer comment il sera réalisé.</p> <p>Cette politique sera affichée dans un endroit visible dans les locaux et sur le site Web de l'entreprise.</p> <p>Cette politique sera fournie dans un format alternatif sur demande.</p> <p>Le coût de la fourniture de cette politique dans un format accessible ne doit pas être supérieur au coût normal facturé à d'autres personnes.</p>	les services impliqués dans la fourniture d'informations et de documents aux clients		
Formats accessibles	Fournir des formats accessibles et des supports de communication, sur demande, aux personnes handicapées, à un prix qui ne dépasse pas le coût normal facturé aux autres personnes.	Comité consultatif sur l'accessibilité avec le département informatique et tous les départements impliqués dans la fourniture d'informations et de	1er janvier 2016	
Plan pluriannuel	<p>Évaluer les obstacles aux systèmes/plateformes d'information et de communication.</p> <p>Déterminer l'accessibilité des composantes et des systèmes d'information de la SOCAN.</p>	Comité consultatif sur l'accessibilité avec le département informatique et tous les départements impliqués dans la fourniture d'informations	1er janvier 2014	

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	<p>Instaurer une pratique selon laquelle les documents de l'entreprise doivent être créés dans un format électronique structuré pour permettre une conversion plus facile en formats accessibles.</p> <p>Établir une norme d'entreprise pour les documents qui seront aussi accessibles que possible sans qu'il soit nécessaire de recourir à des formats accessibles (c'est-à-dire le style et la taille des polices, le contraste des couleurs, le langage clair). Ce plan sera affiché dans un endroit visible dans les locaux et sur</p>	et des documents aux clients		
Prendre en compte le handicap d'une personne lors de la communication ou de la fourniture d'informations dans des formats et supports de communication accessibles.	<p>Évaluer et examiner les besoins en communication des personnes souffrant de handicaps visuels, auditifs, d'apprentissage et cognitifs, ainsi que les obstacles à la communication qui existent dans notre organisation.</p> <p>Afficher sur le site Web de l'entreprise et dans les locaux un avis indiquant que les informations sont disponibles dans divers formats accessibles.</p>	Comité consultatif sur l'accessibilité avec le département informatique et tous les départements impliqués dans la fourniture d'informations et de documents aux clients.	1er janvier 2016	

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/ étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	<p>est demandée, une personne handicapée sera consultée.</p> <p>Disposer d'une procédure permettant aux clients de demander et de recevoir des informations et des communications dans un format accessible.</p> <p>Expliquer quand un format accessible n'est pas réalisable.</p>			
Commentaires	<p>Fournir, sur demande, des formats accessibles et des supports de communication pour recevoir et répondre aux commentaires des personnes handicapées concernant les systèmes et/ou documents d'information et de communication de l'entreprise.</p> <p>Ce processus de retour d'information ne portera pas atteinte au processus de retour d'information requis par les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.</p> <p>Ce processus sera organisé en temps opportun, en tenant compte de la nature du handicap de la personne, sans que le coût normal facturé aux autres personnes ne soit dépassé.</p>	Comité consultatif sur l'accessibilité avec le département informatique et le service clientèle	1er janvier 2015	

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/ étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	Le public sera informé de la disponibilité des formats accessibles et du processus de retour d'information sur les supports de communication.			
Sites Web et contenus Web accessibles	<p>Développer une analyse de rentabilité de l'accessibilité du Web pour notre organisation afin d'obtenir un budget et des ressources.</p> <p>Former le personnel informatique interne et/ou le concepteur de sites Web, ou faire appel aux services d'un concepteur de sites Web connaissant l'accessibilité.</p> <p>S'engager et planifier pour rendre notre site Web accessible.</p> <p>Effectuez une évaluation du site Web de l'organisation et testez son accessibilité.</p> <p>Obtenir des outils et des ressources pour construire ou rendre un site Web accessible, et former les personnes qui utiliseront le logiciel pour rendre le site Web accessible.</p>	Comité consultatif sur l'accessibilité avec le département informatique et avec le comité responsable de la réalisation de l'accessibilité du Web.	<ul style="list-style-type: none"> • D'ici le 1er janvier 2014, les nouveaux sites Internet et le contenu de ces sites devront être conformes aux WCAG 2,0 niveau A. • D'ici le 1er janvier 2021, tous les sites Internet et leur contenu doivent être conformes aux WCAG 2,0 Niveau AA, à l'exception des critères de réussite 1.2.4 Sous-titrage (en direct) et 1.2.5 Descriptions audio (préenregistrées). 	

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	<p>est conforme aux WCAG 2.0 niveau AA.</p> <p>Lancer un site Web accessible.</p> <p>Contrôler l'accessibilité du site Web et sa conformité avec les directives et la loi.</p>			
Formation	Dispenser une formation à tous les employés, bénévoles et personnes participant à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de l'entreprise en matière d'accessibilité des sites Web.			
Exigences de la norme d'emploi				
Informations sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail	<p>L'entreprise fournira des informations personnalisées sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail aux employés qui ont déclaré un handicap.</p> <p>Avec le consentement de l'employé, fournissez les informations relatives à l'intervention d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée par l'employeur pour fournir une assistance à l'employé.</p>	Comité consultatif sur l'accessibilité, comité mixte sur la santé et la sécurité ou représentant de la santé et de la sécurité, directeurs/superviseurs et service des RH.	1er janvier 2012	

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	<p>l'information sur les réponses sera examinée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation. • Lorsque les besoins ou les plans d'adaptation généraux de l'employé sont examinés, et • Lorsque l'employeur revoit ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence 			
Évaluation des obstacles à l'emploi	Identifier, supprimer et prévenir les obstacles à l'emploi en évaluant les politiques et procédures existantes ainsi que l'ensemble du lieu de travail.	Comité consultatif sur l'accessibilité, comité mixte sur la santé et la sécurité ou représentant de la santé et de la sécurité, directeurs/superviseurs et service des RH.	Aucun	
Recrutement	<p>Promouvoir les possibilités d'emploi pour les groupes désignés, y compris les personnes handicapées.</p> <p>Sur le site Web de l'entreprise et sur les offres d'emploi, précisez que des aménagements sont disponibles pour les candidats handicapés. Informer les candidats de la disponibilité de</p>	Comité consultatif sur l'accessibilité, superviseurs et département RH	1er janvier 2016	

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	hébergement : <ul style="list-style-type: none"> • lors d'une convocation à un entretien • pendant le processus de sélection • au moment de l'offre 			
Informations de soutien pour les employés	Informer les employés des politiques et des mesures de soutien destinées aux employés handicapés dès que possible après l'entrée en fonction des nouveaux employés. Mettre à jour les informations fournies aux employés lorsque les politiques changent.	Comité consultatif sur l'accessibilité , cadres/superviseurs et département RH	1er janvier 2016	
Formats et communication accessibles	À la demande d'un employé handicapé, fournir des formats accessibles et des supports de communication pour les informations sur le lieu de travail, en consultation avec l'employé qui en fait la demande.	Comité consultatif sur l'accessibilité , cadres/superviseurs et département RH	1er janvier 2016	
Plans individualisés documentés	Élaborer un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés. Élaborer et mettre en œuvre un processus de retour au travail pour les employés absents en raison d'un handicap et qui ont besoin d'aménagements pour	Comité consultatif sur l'accessibilité , cadres/superviseurs et département RH	1er janvier 2016	

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	Documentez le processus.			
Évaluation des performances, développement et avancement de carrière, et redéploiement	Tenir compte des besoins d'accessibilité et des plans d'aménagement des employés handicapés pour la gestion des performances, le développement de carrière et le redéploiement.	Comité consultatif sur l'accessibilité, cadres/superviseurs et département RH	1er janvier 2016	
Formation	Fournir une formation concernant toute modification des politiques décrites dans la section du règlement relative aux normes d'emploi.		En permanence	
Exigences de la norme de transport				
Cette norme ne s'applique pas à la SOCAN.				
Exigences de la norme relative à l'environnement bâti				
Espaces publics extérieurs, voies de circulation extérieures, zones d'attente et stations accessibles.	Veiller à ce que la construction ou le réaménagement des espaces publics extérieurs, des voies de circulation extérieures et des stationnements accessibles soit conforme aux normes de conception précisées dans les Normes d'accessibilité pour les environnements bâtis. Développer des procédures pour		1er janvier 2017	
Exigences de la norme de service à la clientèle				

<p>Mise en place d'une politique de service à la clientèle</p>	<p>Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques régissant la fourniture de biens, de services ou d'installations, selon le cas, aux personnes handicapées.</p> <p>Afficher la politique de service à la clientèle sur le site Web et fournir le plan dans un format accessible, sur demande.</p>	<p>Responsables RH, juridiques et départementaux, le cas échéant.</p>	<p>1er janvier 2015</p>	
<p>Formation</p>	<p>Veiller à ce que le personnel reçoive une formation sur la fourniture de biens, de services ou d'installations, selon le cas, aux personnes handicapées.</p>	<p>Département RH</p>	<p>1er janvier 2015</p>	
<p>Commentaires</p>	<p>Établir un processus pour recevoir et répondre aux commentaires sur la manière dont il fournit des biens et services ou des installations aux personnes handicapées.</p> <p>Veiller à ce que les processus de retour d'information soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des</p>	<p>Responsables des RH, de l'espace de travail et de l'environnement, des affaires juridiques et des départements, le cas échéant.</p>	<p>1er janvier 2015</p>	

Avis de perturbations temporaires	Préparer un document exposant les mesures prises en cas de perturbation temporaire.	Espace et environnement de travail	1er janvier 2015	
-----------------------------------	---	------------------------------------	------------------	--

Plan d'accessibilité pluriannuel conformément aux Normes d'accessibilité intégrées				
Exigences/étapes	Que faut-il faire ? Action planifiée	Responsabilité	Date de conformité NAI	Date cible Notes/révision
	<p>éléments accessibles des espaces publics</p> <p>Élaborer des procédures pour faire face aux perturbations temporaires lorsque les éléments accessibles des espaces publics ne sont pas en état de marche.</p>			