



## Politique 1.7 du COQES – Approuvée le 8 décembre 2021

# POLITIQUE EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉE

## CONSEIL DE LA QUALITÉ DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR (COQES) DE L'ONTARIO — POLITIQUES, PRATIQUES ET PROCÉDURES

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une loi provinciale qui a pour objet d'élaborer, de mettre en œuvre et d'imposer des normes visant à réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

### **ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT**

Le COQES s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Il s'engage à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance.

Il croit en l'intégration et nous sommes déterminés à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun. Il le fera en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant ses exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario et des lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

Le COQES s'engage à respecter ses obligations actuelles et permanentes en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario en matière de non-discrimination.

Le COQES comprend que les obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Le COQES s'engage à l'excellence dans la fourniture de biens, de services ou d'installations à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Ses politiques de service à la clientèle accessible sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.



## **Formation**

Le COQES est déterminé et doit offrir une formation sur la LAPHO et la norme de service à la clientèle accessible aux employés, aux bénévoles et, en particulier, à ceux qui fournissent des services et qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des procédures et des pratiques.

La formation de ses employés et bénévoles sur l'accessibilité est liée à leurs rôles particuliers, et elle comprendra les éléments suivants :

- L'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario et les exigences des Normes de service à la clientèle
- Comment communiquer avec des personnes ayant divers handicaps
- S'il y a lieu, comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance.
- S'il y a lieu, comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou autrement qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées.
- S'il y a lieu, que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de notre organisme.

S'il y a lieu, nous formons les membres du personnel dans le cadre de leur matériel d'orientation et leur offrons une formation de recyclage au besoin pour faire le point sur les changements apportés aux politiques.

Le COQES tient des registres des dates auxquelles la formation a été donnée et du nombre de personnes à qui elle a été donnée.

### ***Appareils et accessoires fonctionnels / animaux d'assistance / kiosques libre-service / personnes de soutien***

En tant qu'organisme virtuel, le COQES veillera à ce que son personnel soit formé et à ce que des mesures d'adaptation soient prises pour aider les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien lorsque le Conseil organise une conférence ou une réunion.

S'il y a lieu, il intégrera des caractéristiques d'accessibilité ou tiendrons compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'achat ou de l'acquisition d'équipement de service à la clientèle, comme des kiosques libre-service.



## ***Communication***

Le COQES communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Il travaille avec chaque personne pour déterminer la méthode de communication qui lui convient le mieux.

## ***Avis de perturbation temporaire***

En cas de perturbation planifiée ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, le COQES avisera les clients rapidement. Un avis clairement affiché comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des autres installations ou services, le cas échéant.

L'avis doit être donné en affichant les renseignements dans un endroit bien en vue sur les lieux appartenant au COQES ou exploités par lui (le cas échéant), et sur le site Web ou les médias sociaux du COQES. Les renseignements peuvent également figurer sur les enregistrements téléphoniques ou être communiqués par d'autres moyens raisonnables dans les circonstances.

## ***Processus de rétroaction***

Le COQES accueille favorablement les commentaires sur la façon dont il offre un service à la clientèle accessible. La rétroaction des clients nous aidera à cerner les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront recueillis par téléphone ou par écrit (lettre ou courriel) et les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de cinq jours ouvrables.

Le COQES veille à ce que son processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en organisant, sur demande, des formats accessibles et un soutien à la communication.



### ***Avis de disponibilité des documents***

Le COQES fournira les documents dans un format accessible ou avec un soutien à la communication, sur demande. Nous consulterons la personne qui présente la demande pour déterminer si le format ou le soutien à la communication convient. Nous fournirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

### ***Approvisionnement***

Le cas échéant, le COQES intégrera des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'achat ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, y compris des kiosques libre-service. S'il n'est pas possible et pratique de le faire, nous fournirons une explication sur demande.

### ***Information et communications***

Lorsqu'on nous le demandera, nous fournirons de l'information sur le COQES et ses services, y compris des renseignements sur la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des moyens de communication :

- a) en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne handicapée; et
- b) à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé à d'autres personnes.

Le COQES consulte la personne qui fait la demande pour déterminer si un format accessible ou un soutien à la communication convient. Si le COQES détermine que l'information ou les communications ne sont pas convertibles, il doit fournir au demandeur :

- a) une explication de la raison pour laquelle l'information ou les communications ne sont pas convertibles; et
- b) un résumé des renseignements ou des communications non convertibles.

Le COQES informe le public de la disponibilité de formats accessibles et de moyens de communication en incluant de l'information sur son site Web sur la façon de demander de l'information en médias substituts.

Il respecte également les exigences de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario.



## ***Emploi***

Le COQES avise les employés, les candidats et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises pendant le processus de recrutement et d'embauche. Il informe les candidats lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. Il consulte les candidats et nous leur fournissons ou prenons des mesures d'adaptation appropriées.

Il informe le personnel que des mesures de soutien sont offertes aux personnes handicapées dès que possible après leur entrée en fonction. Le COQES fournit des renseignements à jour aux employés lorsqu'une modification est apportée aux politiques actuelles sur la prestation de mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'un handicap.

Il établit un plan de retour au travail pour les employés qui se sont absentés du travail en raison d'une invalidité ou d'un changement d'invalidité résultant d'une blessure ou d'une maladie.

Ses processus de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel tiennent compte des besoins d'accessibilité de tous les employés.

## ***Modifications apportées aux politiques actuelles***

Les politiques de la COQES qui ne respectent pas et ne favorisent pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées seront modifiées ou retirées.

Le présent document est accessible au public. Des formats accessibles sont disponibles sur demande.