

# **Société du Partenariat ontarien de marketing touristique**

## **Plan pluriannuel d'accessibilité de la SPOMT 2015-2016 – 2020-2021**

**Société du Partenariat ontarien de marketing touristique**  
**Plan pluriannuel d'accessibilité de la SPOMT**  
**2015 – 2020**

**Table des matières**

<u>Introduction</u>	<u>3</u>
<u>Déclaration d'engagement</u>	<u>3</u>
<u>Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle</u>	<u>3</u>
<u>Appareils et accessoires fonctionnels</u>	<u>3</u>
<u>Communication</u>	<u>4</u>
<u>Perturbation des services</u>	<u>4</u>
<u>Animaux d'assistance et personnes de soutien</u>	<u>4</u>
<u>Services téléphoniques</u>	<u>4</u>
<u>Sites Web</u>	<u>4</u>
<u>Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées</u>	<u>5</u>
<u>Information accessible sur les situations d'urgence</u>	<u>5</u>
<u>Emploi</u>	<u>5</u>
<u>Processus de recrutement et de sélection</u>	<u>5</u>
<u>Processus de retour au travail</u>	<u>6</u>
<u>Processus de rétroaction</u>	<u>6</u>
<u>Information et communications</u>	<u>6</u>
<u>Approvisionnement</u>	<u>7</u>
<u>Formation</u>	<u>7</u>
<u>Sites Web et contenus Web</u>	<u>8</u>
<u>Conception des espaces publics</u>	<u>8</u>

## **Introduction**

La [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LPHO) exige l'élaboration d'un plan pluriannuel qui décrit les stratégies actuelles et futures visant à repérer et à supprimer les obstacles à l'accessibilité. Ce plan pluriannuel doit être mis à la disposition du public.

Le plan pluriannuel d'accessibilité 2015-2016 – 2020-2021 de la Société du Partenariat ontarien de marketing touristique (SPOMT) fournit un cadre et une orientation qui appuient et renforcent notre engagement et nos efforts, conformément aux exigences de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et en vertu de la [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#) (LAPHO).

La SPOMT continuera de fournir une formation, des ressources et des outils à son personnel en vue d'offrir un service qui répond aux besoins des personnes handicapées, tout en offrant un service à la clientèle exceptionnel.

La SPOMT examinera et mettra à jour ce plan au moins tous les cinq ans.

## **Déclaration d'engagement**

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario, la Société du Partenariat ontarien de marketing touristique (SPOMT) s'engage à promouvoir sa vision, sa mission et ses valeurs. La SPOMT s'engage à être un organisme inclusif, accessible et attrayant pour tous. Nous continuerons d'examiner nos pratiques et nos politiques commerciales et à associer le personnel, les consommateurs et les intervenants à nos efforts en vue d'améliorer la prestation de services accessibles.

## **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**

La SPOMT s'engage à rendre les locaux de son siège social, les Centres d'information touristique de l'Ontario et les sites Web à l'intention des consommateurs et des partenaires de l'industrie accessibles à tous les visiteurs, intervenants et consommateurs, y compris aux personnes handicapées. Pour y parvenir, la SPOMT a mis en oeuvre les mesures suivantes :

## **Appareils et accessoires fonctionnels**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier des produits et des services disponibles dans nos locaux. Nous veillerons à ce que les membres du personnel soient formés et connaissent les divers appareils et accessoires fonctionnels que peuvent utiliser les

visiteurs, les clients et les employés qui ont un handicap pour accéder à nos produits et à nos services. Notre politique est de permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils ou dispositifs fonctionnels personnels pour accéder à nos services.

### **Communication**

Nous communiquerons avec les personnes et nous nous efforcerons d'offrir au personnel, aux visiteurs et aux consommateurs un environnement qui respecte les personnes handicapées. Nous formons le personnel à communiquer et à interagir d'une manière adéquate et respectueuse avec tous les visiteurs, les consommateurs et les partenaires, et à fournir un milieu accessible aux personnes handicapées qui visitent les locaux du siège social de la SPOMT et les Centres d'information touristique de l'Ontario.

### **Perturbation des services**

La Société du Partenariat ontarien de marketing touristique avisera les visiteurs, les consommateurs et les partenaires en cas de perturbation prévue ou imprévue dans ses locaux et sur ses sites Web. L'avis indiquera notamment la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou des services de remplacement, s'il y a lieu.

### **Animaux d'assistance et personnes de soutien**

La Société du Partenariat ontarien de marketing touristique s'engage à accueillir dans ses locaux les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Nous veillerons également à ce que tous les employés, bénévoles et autres personnes qui traitent avec le public soient correctement formés et sachent interagir avec les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. La SPOMT accueille également les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. La personne qui accompagne un visiteur en situation de handicap obtient une entrée gratuite à un événement payant organisé par le SPOMT sur déclaration de la situation ou sur présentation d'une carte d'accessibilité reconnue.

### **Services téléphoniques**

Nous nous engageons à fournir des services téléphoniques accessibles aux visiteurs, consommateurs et partenaires. Nous formons le personnel à communiquer au téléphone dans un langage clair et simple, et à parler distinctement et lentement.

### **Sites Web**

La Société du Partenariat ontarien de marketing touristique s'engage à rendre ses sites Web à l'intention des consommateurs et des partenaires accessibles à ses visiteurs, aux

consommateurs et aux partenaires. Nous continuerons à apporter des améliorations à nos sites Web, y compris de nouveaux outils et des renseignements accessibles dès que ceux-ci deviennent disponibles. Veuillez communiquer avec nous si vous rencontrez des difficultés pour accéder à certains documents, et nous ferons tout notre possible pour vous fournir l'information requise dans un format qui répond à vos besoins. Grâce au respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WC AG), les visiteurs, les consommateurs et les partenaires recevront les renseignements dans un format accessible.

## **Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées**

### **Information accessible sur les situations d'urgence**

La SPOMT a mis en place un plan d'intervention d'urgence pour l'ensemble du personnel et des visiteurs. Les employés handicapés sont invités à s'identifier s'ils ont besoin d'aide pour évacuer les lieux en cas d'urgence. Les chefs de service doivent travailler avec ces employés pour créer des procédures d'évacuation d'urgence individualisées. La SPOMT s'engage à fournir au personnel, aux visiteurs et aux fournisseurs de service sur site des informations sur les situations d'urgence dans un format accessible, sur demande.

### **Emploi**

La SPOMT s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

### **Processus de recrutement et de sélection**

Nous informons le public et le personnel que la SPOMT mettra en place des mesures d'adaptation à la demande des personnes handicapées tout au long du processus de recrutement. Les mesures suivantes ont été mises en œuvre pour éliminer les obstacles lors du processus d'embauche :

- Les annonces d'emploi de la SPOMT suivent les directives établies par le ministère en vue d'éliminer les obstacles. Les annonces sont rédigées dans un langage simple et comprennent des renseignements sur la façon de demander une assistance ou une mesure d'adaptation. Le personnel des ressources humaines de la SPOMT répond aux demandes des candidats en temps opportun.
- La SPOMT avise les candidats sélectionnés qui participent au processus d'entrevue que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. Toute forme d'aménagement doit être faite en accord avec la personne qui en fait la demande. L'offre d'emploi écrite remise aux nouveaux employés contient des renseignements sur les

politiques de la SPOMT en matière d'adaptation du lieu de travail.

### **Processus de retour au travail**

La SPOMT a créé et mis en œuvre un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et de retour au travail pour les employés qui se sont absentés en raison d'un handicap. Les plans de retour au travail et d'adaptation sont élaborés en fonction des informations fournies par l'employé et par le médecin de ce dernier.

### **Processus de rétroaction**

La SPOMT examinera ses processus de rétroaction chaque année pour veiller à ce que la rétroaction soit accessible et réponde aux besoins des visiteurs.

La SPOMT offre au public différents moyens de formuler des commentaires sur ses programmes et ses services. Plusieurs options permettent de commenter le service à la clientèle offert par la SPOMT aux visiteurs handicapés :

- sur les sites Web de la SPOMT
- par téléphone
- par télécopieur
- par voie postale avec Postes Canada
- en personne, au personnel et à la direction

Une fois la rétroaction reçue, les actions suivantes sont prises :

- La rétroaction est dirigée vers la personne compétente qui prendra les mesures appropriées.
- La rétroaction est évaluée en vue de prendre les mesures appropriées. Nous répondrons à tous commentaires, questions et préoccupations en temps opportun. Si vous souhaitez recevoir une réponse par un moyen particulier, par exemple par courriel ou par téléphone, veuillez le préciser dans votre commentaire.

### **Information et communications**

La SPOMT s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communications. Pour s'assurer que l'information est accessible sur demande, la SPOMT prendra les mesures suivantes :

- Consulter la personne qui fait la demande afin de déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.
- Suivre les pratiques exemplaires et les lignes directrices de la FPO en matière de création de documents accessibles.

- Fournir ou faire fournir les formats accessibles et les aides à la communication en temps opportun.

### **Approvisionnement**

La Société du Partenariat ontarien de marketing touristique s'engage à intégrer les questions d'accessibilité dans ses politiques, procédures et pratiques d'approvisionnement, sauf si cela n'est pas matériellement possible. Une explication sera fournie sur demande lorsqu'il a été décidé de ne pas intégrer certaines caractéristiques d'accessibilité. La SPOMT tiendra compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'achat ou de l'acquisition de lieux d'information touristique, de guichets libre-service et de structures utilisées lors d'événements à l'intention des consommateurs ou de l'industrie. La SPOMT suit les lignes directrices établies par la FPO en matière d'approvisionnement, notamment en veillant à ce que la conception des lieux d'information touristique, des guichets libre-service et des structures destinées à des événements à l'intention des consommateurs ou de l'industrie intègre des caractéristiques d'accessibilité en consultant les principaux intervenants et les fournisseurs quant aux types de produits accessibles à acheter.

### **Formation**

La SPOMT continuera d'offrir au personnel une formation sur les lois sur l'accessibilité de la province et le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées. Les employés seront formés aussi rapidement que possible après leur entrée en fonction conformément au paragraphe 7(3) du Règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées.

La formation comprend les modules suivants :

- *IASR Module 1: Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR) in the OPS*
- *IASR Module 2: Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR) Information and Communications Standards* (formation en ligne)
- *IASR Module 3: Integrated Accessibility Standards Regulation (IASR) Employment Standards* (formation en ligne)
- *May I Help You? Module 1: Welcoming Customers with Disabilities* (formation en ligne)
- *May I Help You? Module 2: Ten Things You Need to Know about Accessible Customer Service* (formation en ligne)
- Travailler ensemble - Le Code des droits de la personne et la LAPHO (vidéo)

### **Sites Web et contenu Web**

Les sites Web de la SPOMT à l'intention des consommateurs et des partenaires de l'industrie – ontariotravel.net et tourismpartners.com – sont accessibles pour les personnes handicapées et respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A reconnues à l'échelle internationale, comme le stipule le Règlement, y compris à l'aide de textes de remplacement et d'une navigation aisée, conformément à l'article 14 des normes pour l'information et les communications.

D'ici au 1<sup>er</sup> janvier 2021, le contenu des sites Web ontariotravel.net et tourismpartners.com de la SPOMT sera conforme aux règles WCAG 2.2 niveau AA.

Ce calendrier s'applique aux sites Web et contenus Web contrôlés par la SPOMT, directement ou en vertu d'un accord contractuel permettant des modifications du produit, le cas échéant.

### **Conception des espaces publics**

La SPOMT respectera les normes pour la conception des espaces publics lors de l'aménagement d'un nouvel espace public ou de modifications importantes à ses espaces publics.

Les espaces publics comprennent :

- Les bureaux du siège social de la SPOMT (en collaboration avec Infrastructure Ontario et le gérant d'immeuble);
- Les Centres d'information touristiques de la SPOMT (CITO) :
  - Neuf (9) centres sont loués par Infrastructure Ontario et sont tous conformes à la LAPHO;
  - Deux (2) – Bainsville et Tilbury – sont situés dans des aires de service ONroute, dont la conformité à la LAPHO est surveillée par Infrastructure Ontario, en collaboration avec le ministère des Transports;
- Les voies de déplacement comme les trottoirs, les rampes, les escaliers, les places de stationnement accessible et les éléments liés aux services comme les comptoirs de service, les portes d'entrée, les toilettes publiques et les aires publiques.

Les éléments suivants sont en place au siège social de la SPOMT : portes à ouverture automatique à l'entrée de la rue et à l'entrée du bureau, accès par ascenseur à chaque étage du siège social de la SPOMT.