



**Elections
Ontario**

Rapport d'étape 2017 sur le Plan d'accessibilité pluriannuel

Table des matières

Plan d'accessibilité pluriannuel	1
Message du directeur général des élections	5
Présentation générale.....	7
Contexte et législation.....	7
Engagement en faveur de la mise en œuvre du plan.....	8
Point sur les initiatives en faveur de l'accessibilité menées en 2017	8
Exigences générales	9
Plan d'accessibilité pluriannuel.....	9
Élément livrable	9
Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité pluriannuel.....	9
Politiques en matière d'accessibilité	10
Élément livrable	10
Rapport d'étape sur les politiques en matière d'accessibilité	11
Formation du personnel	11
Élément livrable	12
Rapport d'étape sur la formation du personnel	12
Accessibilité de l'approvisionnement	13
Élément livrable	13
Rapport d'étape sur l'approvisionnement	13
Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle	14
Appareils et accessoires fonctionnels	14
Élément livrable	14
Rapport d'étape sur les appareils et accessoires fonctionnels.....	14
Chiens-guides, animaux d'assistance et personnes de soutien	16
1. Chiens-guides et animaux d'assistance.....	16
Élément livrable	16
Rapport d'étape sur les animaux d'assistance	16
2. Personnes de soutien	17
Élément livrable	17
Rapport d'étape sur les personnes de soutien	18
Avis de perturbation temporaire affectant des services.....	18

Élément livrable	19
Rapport d'étape sur les avis de perturbation temporaire affectant des services	19
Norme d'accessibilité de l'information et des communications	20
Processus de rétroaction accessible	20
Élément livrable	20
Rapport d'étape sur le processus de rétroaction accessible	20
Formats accessibles et aides à la communication.....	21
Élément livrable	21
Rapport d'étape sur les formats accessibles et les aides à la communication .	22
Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	22
Élément livrable	22
Rapport d'étape sur les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	23
Sites et contenus Web accessibles.....	23
Élément livrable	23
Rapport d'étape sur les sites et contenus Web accessibles	23
Norme d'accessibilité à l'emploi	26
Recrutement, évaluation et sélection	26
Élément livrable	26
Rapport d'étape sur le recrutement, l'évaluation et la sélection	26
Documentation de plans d'adaptation individualisés	27
Élément livrable	27
Rapport d'étape sur les plans d'adaptation individualisés	28
Formats accessibles et aides à la communication pour les employés.....	28
Élément livrable	28
Rapport d'étape sur les formats accessibles et les aides à la communication pour les employés	29
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	29
Élément livrable	29
Rapport d'étape sur les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.....	30
Processus de retour au travail	30

Élément livrable	30
Rapport d'étape sur le processus de retour au travail	30
Gestion du rendement	31
Élément livrable	31
Rapport d'étape sur la gestion du rendement.....	31
Perfectionnement et avancement professionnels.....	31
Élément livrable	31
Rapport d'étape sur le perfectionnement et l'avancement professionnels.....	31
Réaffectation	32
Élément livrable	32
Rapport d'étape sur la réaffectation	32
Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics.....	33
Espaces publics et accessibilité des lieux de vote	33
Élément livrable	33
Rapport d'étape sur les espaces publics et l'accessibilité des lieux de vote.....	34
Autres initiatives en matière d'accessibilité.....	36
Accessibilité des lieux de vote	36
Technologie d'aide au vote et technologie dans les bureaux de vote.....	37
Modernisation du processus électoral.....	39
Service d'inscription en ligne	39
Registres du scrutin électroniques.....	39
Tabulatrices de vote.....	40
Système de gestion des élections	40
Conclusion	41

Message du directeur général des élections

Élections Ontario s'est engagé à cerner, prévenir et supprimer les obstacles rencontrés par les personnes handicapées. Cela fait partie de nos priorités stratégiques en matière d'accessibilité, en particulier à l'approche de l'élection générale de 2018.

Dans cette optique, nous avons mis en œuvre diverses initiatives qui seront décrites tout au long du présent document. En voici quelques exemples :

- rencontre avec les organismes communautaires représentant des personnes handicapées afin d'obtenir leur rétroaction sur la technologie d'aide au vote et la technologie dans les bureaux de vote
- formation du personnel concernant la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
- mise à jour des politiques en application des modifications législatives apportées aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- autorisation donnée aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils électroniques personnels (téléphones cellulaires, par exemple) dans les bureaux de vote au cours d'une élection
- poursuite des mises à jour visant à rendre notre site Web et nos communications accessibles
- formation du personnel sur le terrain concernant la procédure à suivre pour vérifier l'accessibilité d'une installation
- examen de l'accessibilité de quelque 8 000 lieux de vote

Parmi les avancées prometteuses figure notre nouveau partenariat technique portant sur l'inscription en ligne, dans le cadre duquel nous avons travaillé aux côtés de 15 organismes communautaires représentant des personnes handicapées afin de mettre au point un outil accessible en la matière. Forts des connaissances acquises au cours de ce processus, nous serons mieux à même de concevoir à l'avenir des produits et services accessibles à tous.

Élections Ontario continue d'œuvrer à l'élimination des obstacles et de prendre en compte l'accessibilité dans toutes les facettes de son activité. Nous sommes fiers des réalisations mises en lumière dans notre rapport d'étape 2017. Notre nouveau Plan d'accessibilité pluriannuel oriente le travail de notre personnel et s'inscrit dans notre mission visant à préserver l'intégrité et l'accessibilité du processus électoral.

A handwritten signature in black ink, reading "Greg Essensa". The signature is written in a cursive, flowing style.

Greg Essensa
Directeur général des élections

Présentation générale

Élections Ontario s'est engagé à mettre en œuvre les modifications législatives apportées à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. En 2017, nous avons publié le Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021 d'Élections Ontario, destiné à orienter les actions de notre organisme en la matière durant les cinq prochaines années. Le présent document constitue le rapport d'étape 2017 d'Élections Ontario portant sur la première année d'application de ce plan quinquennal.

Contexte et législation

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* prescrit des normes et des exigences en matière d'accessibilité dans les domaines suivants : services à la clientèle, information et communications, emploi, transport et conception des espaces publics. Les quatre normes qu'Élections Ontario est tenu de mettre en œuvre en vertu de cette Loi sont répertoriées et expliquées ci-dessous :

- **Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle** : fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées afin qu'elles puissent bénéficier des mêmes biens et services que tout un chacun.
- **Norme d'accessibilité de l'information et des communications** : créer, fournir et recevoir l'information sous des formes accessibles aux personnes handicapées.
- **Norme d'accessibilité à l'emploi** : prévoir des pratiques en matière d'accessibilité à l'égard des employés à tous les stades du cycle d'emploi.
- **Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics** : concevoir des espaces publics de façon à faciliter leur utilisation par tous (personnes handicapées, aînés et familles). On entend notamment par « espaces publics » les voies de déplacement extérieures, le stationnement accessible et les éléments nécessaires à l'obtention de services. Cette norme couvre également l'entretien de ces espaces publics.

En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, Élections Ontario a une obligation permanente d'adaptation à l'égard des personnes handicapées jusqu'au point de préjudice injustifié. Nous respectons les dispositions de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* dans tous nos domaines d'activité et nous avons conscience que certaines mesures d'adaptation dépassant le cadre de la Loi peuvent être exigées en application du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Engagement en faveur de la mise en œuvre du plan

Élections Ontario a pris l'engagement de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité et nous avons réalisé d'importants progrès en la matière, à tous les égards. Notre Plan d'accessibilité pluriannuel illustre notre volonté de continuer à améliorer l'accessibilité.

Nous poursuivons ainsi la mise à jour de nos politiques, pratiques et procédures ainsi que la formation de notre personnel, et nous veillons toujours au respect des lignes directrices applicables dans tous les services afin d'intégrer l'accessibilité dans toutes les facettes des services offerts au public.

Point sur les initiatives en faveur de l'accessibilité menées en 2017

Dans le cadre de sa stratégie continue visant à prévenir et à supprimer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées, Élections Ontario mène à bien des initiatives pour lesquelles nous présenterons à chaque fois l'« élément livrable » attendu et un « rapport d'étape ».

- **Élément livrable** : actions requises en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* pour chacune des normes susmentionnées, et engagements pris dans notre Plan d'accessibilité pluriannuel.
- **Rapport d'étape** : réalisations portées à notre crédit pour l'année 2017.

Exigences générales

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* prévoit diverses exigences générales, notamment :

- l'élaboration d'un plan d'accessibilité pluriannuel
- la mise en œuvre de politiques en matière d'accessibilité
- la formation du personnel sur l'accessibilité pour les services à la clientèle
- l'intégration du principe d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement

Plan d'accessibilité pluriannuel

Un plan d'accessibilité pluriannuel expose la stratégie adoptée par une organisation en vue de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité tout en satisfaisant aux exigences prévues par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au Plan d'accessibilité pluriannuel d'Élections Ontario sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation élabore, met en œuvre, tient à jour et documente un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit la stratégie de l'organisation visant à prévenir et à supprimer les obstacles, en consultation avec les personnes handicapées. Ce plan est revu tous les ans et s'accompagne d'un point sur les progrès réalisés.

Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité pluriannuel

Le Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021 d'Élections Ontario propose une stratégie échelonnée visant à prévenir et à supprimer les obstacles, et tient compte des exigences actuelles et futures prévues par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Nous sommes également tenus par la loi de veiller à ce que le Plan d'accessibilité pluriannuel soit élaboré en consultation avec les personnes handicapées. Le 15 novembre 2016, Élections Ontario a mené à cette fin une journée complète de consultation approfondie auprès des délégués d'organismes représentant des personnes ayant divers types de handicap. Ces derniers ont prodigué des conseils d'expert et formulé des recommandations pour la création d'un plan d'accessibilité quinquennal garantissant le respect des exigences prévues par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le maintien d'un processus de vote accessible à tous.

Les organismes suivants continuent de fournir régulièrement leur avis, selon les besoins et au cours des diverses consultations organisées tout au long de l'année :

- Accessibility Experts Ltd., Edie Forsyth
- Alliance for Equality of Blind Canadians, Yin Brown
- Alzheimer Society of Toronto, Katie Doran et Shannon Knelsen
- Bob Rumball Canadian Centre of Excellence for the Deaf, Christine Nelson
- Community Living Toronto, Yvonne Spicer et Gordon Kyle
- École d'art et de design de l'Ontario, Jess Mitchell
- Fédération Ontarienne pour les Paralysés Cérébraux, Cindy DeGraaff
- Institut national canadien pour les aveugles (INCA), Kat Clarke, Ray Smith et Ramla Abukar
- La Marche des dix sous, Jackie Legge
- La Société de l'arthrite, Deanna Bowlby et Yannick Constant
- Lésions médullaires Ontario, Richard McCallum
- Parkinson Canada, Justin Manuel et Lorena Araujo
- Société canadienne de l'ouïe, Gary Malkowski et JoAnn Bentley

Le Plan d'accessibilité pluriannuel vise à orienter le travail du personnel au cours des cinq prochaines années, à mesure que nous mettons en place les nombreux éléments livrables requis en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Élections Ontario rend compte annuellement des progrès réalisés et de la mise en œuvre du plan par le biais de rapports d'étape. Cette information est affichée sur notre site Web sous la forme d'un fichier PDF accessible et fournie sur demande dans d'autres formats accessibles. Ce plan est examiné et actualisé tous les cinq ans.

Politiques en matière d'accessibilité

Les politiques en matière d'accessibilité déterminent la méthode employée par une organisation pour répondre à ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* en ce qui a trait aux *Normes d'accessibilité intégrées*. L'élément livrable et le rapport d'étape sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint l'objectif d'accessibilité et satisfait aux exigences énoncées dans les normes d'accessibilité. Ces politiques respectent les principes essentiels que sont l'autonomie, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances.

Rapport d'étape sur les politiques en matière d'accessibilité

Les modifications législatives apportées à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2016, ont été prises en compte dans la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle d'Élections Ontario.

La politique a été mise à jour comme suit :

- formation obligatoire sur l'accessibilité des services à la clientèle pour tous les membres du personnel d'Élections Ontario
- autorisation de demander la présentation d'une lettre émanant d'un professionnel de la santé réglementé pour déterminer, en cas de doute, si un animal offre une assistance
- mise en place de la procédure suivante si l'accompagnement par une personne de soutien est demandé pour des raisons de santé ou de sécurité. L'organisation doit :
 - consulter la personne handicapée pour comprendre ses besoins
 - étudier les raisons de santé ou de sécurité invoquées sur la base de données probantes
 - déterminer si aucune autre mesure raisonnable ne peut être prise pour préserver la santé et la sécurité de la personne
- vérification de l'accessibilité du processus de rétroaction
- vérification que les politiques, pratiques et procédures sont à la disposition du public

Cette politique s'accompagne d'un engagement formel à répondre aux besoins des personnes handicapées. Elle est disponible sur le site Web d'Élections Ontario sous la forme d'un fichier PDF accessible et fournie sur demande dans d'autres formats accessibles. La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle et la Politique sur les normes d'accessibilité intégrées ont fait l'objet d'une modification de format visant à les rendre accessibles.

Cette année, nous avons examiné toutes les politiques en lien avec l'accessibilité afin de vérifier qu'elles reflètent les modifications législatives de 2016 et qu'elles sont publiées et disponibles dans des formats accessibles.

L'an prochain, nous réunirons la Politique sur les normes d'accessibilité intégrées et la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle dans un seul document. Nous passerons également en revue toutes les procédures connexes pour veiller à leur accessibilité.

Formation du personnel

Les organisations sont tenues d'assurer une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle, sur les *Normes d'accessibilité intégrées*, ainsi que sur les

dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la formation du personnel sont présentés ci-après :

Élément livrable

Tous les employés et bénévoles, ainsi que les autres personnes qui fournissent des biens ou des services pour le compte de l'organisation, doivent recevoir une formation sur les exigences des normes d'accessibilité et sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.

Les membres du personnel reçoivent leur formation dès que cela est matériellement possible. L'organisation tient à jour des registres de formation qui précisent notamment les dates où la formation a été dispensée et le nombre de participants. Le personnel reçoit une formation sur les modifications apportées à la politique, le cas échéant.

Rapport d'étape sur la formation du personnel

Les employés d'Élections Ontario (permanents et temporaires) qui fournissent des biens et des services pour le compte d'Élections Ontario reçoivent une formation sur :

- la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle
- le *règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*
- le *Code des droits de la personne* de l'Ontario

Dans le cadre du processus d'orientation des nouvelles recrues, l'ensemble du personnel est tenu de valider le module d'apprentissage en ligne « Vers l'accessibilité », qui aborde les exigences générales de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du *Code des droits de la personne* de l'Ontario auxquelles toute organisation doit satisfaire.

La formation se déroule dès que cela est matériellement possible après l'embauche et nous tenons à jour des registres précisant le nom des participants et les dates de chaque séance.

L'ensemble du personnel en poste chez Élections Ontario a suivi une formation en ligne sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et une formation en présentiel sur les *Normes d'accessibilité intégrées* et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

La formation en présentiel abordait également l'importance d'assurer l'accessibilité de l'information et des communications, conformément aux lignes directrices de l'Institut national canadien pour les aveugles en matière de clarté d'impression.

Tout au long de cette année, nous nous sommes attelés à préparer l'élection générale de 2018. Les 124 directeurs et directrices du scrutin ont suivi une formation sur la prestation de services à la clientèle accessibles et respectueux grâce à la mise en œuvre des quatre principes d'accessibilité pour les services à la clientèle, à savoir la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances. Cette séance de formation insistait également sur l'importance de faire preuve de patience et de se préparer à prendre des mesures d'adaptation pour les électeurs ayant besoin d'aide. Élections Ontario a créé une vidéo destinée à la formation des quelque 52 000 membres du personnel qui interviendront lors de l'élection générale de 2018.

Accessibilité de l'approvisionnement

Pour que les biens et les services soient plus accessibles aux personnes handicapées, il est important que les organisations intègrent le principe d'accessibilité dans leur processus d'approvisionnement. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à l'accessibilité de l'approvisionnement sont présentés ci-après :

Élément livrable

Les critères et options d'accessibilité sont pris en compte lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services, d'installations et de guichets libre-service, sauf si cela n'est pas matériellement possible. Si cela n'est pas matériellement possible, l'organisation en fournit une explication sur demande.

Rapport d'étape sur l'approvisionnement

Élections Ontario dispose d'une politique d'approvisionnement en biens et en services (Procurement Policy for Goods and Services) et d'un processus de demande de propositions (DP). Ces deux documents seront examinés l'an prochain afin d'intégrer les exigences en matière d'accessibilité prévues par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. La politique d'approvisionnement et le processus DP d'origine se fondent sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et doivent désormais refléter les obligations prescrites par les *Normes d'accessibilité intégrées*.

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle s'applique au gouvernement provincial, à l'Assemblée législative, ainsi qu'à toutes les organisations du secteur public, du secteur privé ou du secteur sans but lucratif qui fournissent des biens ou des services directement aux membres du public ou à d'autres organisations en Ontario et qui comptent au moins un employé en Ontario.

Toute organisation doit mettre en place des politiques, des pratiques et des procédures d'accessibilité pour les services à la clientèle et assurer la formation de son personnel à cet égard. Ce point est évoqué précédemment dans le cadre des « exigences générales ». Trois autres exigences prévues par la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle sont présentées ci-dessous, accompagnées d'un descriptif de l'élément livrable et du rapport d'étape connexe :

- Appareils et accessoires fonctionnels
- Animaux d'assistance et personnes de soutien
- Avis de perturbation affectant des services

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent avoir besoin d'utiliser des appareils et accessoires fonctionnels personnels pour accéder aux biens et aux services d'une organisation. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux appareils et accessoires fonctionnels sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation élabore une politique permettant aux personnes handicapées d'utiliser des appareils et accessoires fonctionnels personnels pour accéder à ses biens et services, ainsi que toute autre mesure d'adaptation proposée.

Rapport d'étape sur les appareils et accessoires fonctionnels

Élections Ontario continue d'appliquer sa Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle, aux termes de laquelle une personne handicapée est autorisée à utiliser un appareil ou accessoire fonctionnel personnel pour obtenir des biens ou des services. Ce document précise également que les membres du personnel doivent être capables de manipuler l'ensemble des appareils et accessoires fonctionnels proposés au cas où une personne aurait besoin d'aide.

En juin 2017, nous avons mené une consultation en milieu communautaire auprès de personnes et d'organismes représentant des personnes handicapées, tels que :

Accessibility Experts Ltd., Alzheimer Society of Toronto, Alliance for Equality of Blind Canadians, Bob Rumball Canadian Centre of Excellence for the Deaf, Community Living Toronto, École d'art et de design de l'Ontario, Fédération Ontarienne pour les Paralysés Cérébraux, Institut national canadien pour les aveugles, La Société de l'arthrite, Lésions médullaires Ontario, Parkinson Canada et Société canadienne de l'ouïe.

Chaque organisme nous a fait savoir à quel point il est important pour les personnes handicapées d'avoir la possibilité d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels au cours d'une élection.

Nous avons également organisé une table ronde qui nous a permis d'obtenir de précieux renseignements sur l'importance des appareils et accessoires fonctionnels.

Voici quelques exemples de leur utilisation qui nous ont été communiqués :

- numérisation ou photographie d'un document ou objet
- utilisation d'applications de lecture par synthèse vocale
- grossissement et éclairage
- recherche de bâtiments ou de renseignements sur les transports en commun
- aide au marquage du bulletin de vote
- recherche et conservation de renseignements sur les candidats
- récupération d'images d'un document d'identification
- lecture du bulletin de vote
- communication avec un ami ou un professionnel de la santé par Skype ou FaceTime
- appel ou autre préparatif pour organiser un trajet accessible
- outil de reconnaissance (voix ou caractères)
- enregistrement (écrit ou audio) d'instructions, d'idées, de notes, de trajets, de numéros de téléphone, etc.
- traduction

Nous avons modifié les politiques d'Élections Ontario afin qu'elles mentionnent l'utilisation possible, par les personnes handicapées, d'appareils et accessoires fonctionnels dans les bureaux de vote au cours d'une élection. Les exemples fournis serviront à illustrer la formation des directeurs et directrices du scrutin et des fonctionnaires électoraux.

Durant le processus électoral, la technologie d'aide au vote est également mise à disposition dans tous les bureaux du directeur du scrutin et les bureaux satellites, du premier jour de la période de vote par anticipation jusqu'à la veille du jour du scrutin, à 18 h (heure de l'Est).

Les électeurs qui souhaitent utiliser la technologie d'aide au vote pourront écouter les choix proposés sur le bulletin de vote et exprimer leur suffrage à l'aide des trois dispositifs suivants :

- L'interface audio-tactile présente des couleurs vives et comporte de gros boutons en relief, ainsi que des inscriptions en braille.
- Les manettes bleues et rouges peuvent être manipulées avec les mains, les pieds ou les coudes.
- Le contacteur au souffle permet d'envoyer des signaux basés sur la pression atmosphérique en aspirant (inhalation) ou en soufflant (expiration) dans une paille.

Chiens-guides, animaux d'assistance et personnes de soutien

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

1. Chiens-guides et animaux d'assistance

Les chiens-guides et les animaux d'assistance aident les personnes handicapées dans leur vie quotidienne, sur le plan physique ou affectif, notamment en ce qui concerne l'accès aux biens et aux services. Leur présence est autorisée dans tous les lieux publics. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux animaux d'assistance sont présentés ci-après :

Élément livrable

En application de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, les organisations doivent autoriser les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance à entrer dans les locaux ouverts au public, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux. Si vous ne parvenez pas à déterminer si l'animal est un chien-guide ou un animal d'assistance, vous êtes en droit de demander à la personne de fournir une lettre émanant d'un professionnel de la santé réglementé. Auparavant, il était demandé de fournir une attestation d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier.

Rapport d'étape sur les animaux d'assistance

Nous avons intégré les modifications législatives concernant les animaux d'assistance apportées à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2016. Auparavant, vous pouviez demander que l'on vous présente une attestation signée par un médecin, une infirmière ou un infirmier s'il n'était pas évident qu'un animal offre une assistance. La modification visait à autoriser tout professionnel de la santé réglementé à signer une telle attestation. Notre Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle a été mise à jour afin de préciser ce qui suit : « S'il n'est pas évident qu'un animal offre une assistance, le

personnel d'Élections Ontario peut demander au client handicapé de présenter une lettre émanant d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'il a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap ».

On entend notamment par « professionnels de la santé réglementés » les audiologistes, les chiropraticiens, les dentistes, les denturologistes, les diététistes, les ergothérapeutes, les homéopathes, les hygiénistes dentaires, les kinésiologues, les médecins, les massothérapeutes, les naturopathes, les opticiens, les optométristes, les orthophonistes, le personnel infirmier, les pharmaciens, les physiothérapeutes, les podiatres, les podologues, les praticiens en médecine traditionnelle chinoise et les acupuncteurs, les psychologues, les psychothérapeutes, les sages-femmes, les techniciens en pharmacie, les technologues de laboratoire médical, les technologues dentaires, les technologues en radiation médicale et les thérapeutes respiratoires. La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle reflète désormais ces modifications.

L'animal d'assistance doit rester en permanence sous la garde de la personne qu'il accompagne. Nous assurons la formation de l'ensemble des membres du personnel du bureau central, des directeurs et directrices du scrutin et des fonctionnaires électoraux en ce qui concerne le protocole à suivre en présence d'un animal d'assistance.

Si la loi exclut la présence de l'animal, Élections Ontario veille à ce que d'autres mesures soient mises en œuvre pour que la personne handicapée bénéficie des mêmes services que ceux fournis par l'animal d'assistance, par le truchement d'un membre du personnel d'Élections Ontario ou par d'autres moyens.

2. Personnes de soutien

Les personnes handicapées peuvent faire appel à une personne de soutien qui les aide sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter leur accès à des biens ou services. Si le paiement d'un droit est demandé pour l'entrée dans les lieux, la personne de soutien doit en être informée à l'avance. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux personnes de soutien sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation doit permettre aux personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien d'entrer avec cette dernière dans les locaux auxquels les membres du public ou d'autres tiers ont accès pour l'obtention de biens ou de services.

Si le paiement d'un droit est demandé pour l'entrée dans les lieux, l'organisation doit donner à l'avance un avis du prix payable, le cas échéant, à l'égard de la personne de soutien accompagnant une personne handicapée.

Les modifications apportées à la Norme pour l'accessibilité des services à la clientèle en application de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2016, concernent les mesures qu'une organisation doit prendre si la présence d'une personne de soutien est requise pour des raisons de santé ou de sécurité.

Avant de décider si l'accompagnement d'une personne handicapée par une personne de soutien est nécessaire pour des raisons de santé ou de sécurité, l'organisation doit veiller à :

- consulter la personne handicapée pour comprendre ses besoins
- étudier les raisons de santé ou de sécurité invoquées sur la base de données probantes
- déterminer si aucune autre mesure raisonnable ne peut être prise pour préserver la santé et la sécurité de la personne ou des tiers présents sur les lieux

Rapport d'étape sur les personnes de soutien

En application des modifications législatives, Élections Ontario a stipulé les mesures qu'une organisation doit prendre si l'accompagnement par une personne de soutien est requis pour des raisons de santé ou de sécurité. La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle a été mise à jour afin de préciser qu'avant de prescrire l'accompagnement d'une personne handicapée par une personne de soutien pour des raisons de santé ou de sécurité, Élections Ontario consultera l'électeur ou l'électrice en question pour comprendre clairement ses besoins, étudiera les raisons de santé ou de sécurité invoquées sur la base de données probantes et déterminera si aucune autre mesure raisonnable ne peut être prise pour préserver la santé et la sécurité de la personne. Les personnes handicapées qui ont besoin d'être ou sont accompagnées par une personne de soutien ont le droit d'accéder aux biens ou aux services d'Élections Ontario, et le paiement d'aucun droit n'est demandé pour l'entrée dans les lieux.

En période électorale, la présence d'une personne de soutien est autorisée si un électeur ou une électrice a besoin d'aide pour marquer son bulletin de vote, dès lors que ladite personne de soutien prête serment ou fait une affirmation solennelle attestant qu'elle préservera la confidentialité du vote.

Avis de perturbation temporaire affectant des services

Pour obtenir les biens ou services d'un fournisseur ou en tirer profit, les personnes handicapées se servent habituellement d'installations ou de services particuliers. Il

est important qu'elles soient informées de toute perturbation temporaire de ces installations ou services de façon à prendre des dispositions en conséquence. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux avis de perturbation temporaire affectant des services sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation avise le public en cas de perturbation temporaire des installations ou services dont se servent les personnes handicapées pour accéder aux biens ou services ou les utiliser. L'avis doit indiquer les trois éléments suivants :

- les raisons de la perturbation
- sa durée
- les installations ou services de remplacement

Rapport d'étape sur les avis de perturbation temporaire affectant des services

Élections Ontario fournit au public un avis de perturbation indiquant notamment les services qui sont perturbés, la cause de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement, le cas échéant. Cet avis est affiché aussi rapidement que possible dans des endroits visibles de l'installation concernée et/ou sur le site Web d'Élections Ontario, ou de toute autre manière raisonnable dans les circonstances en question.

Pendant les heures de vote, nous sommes tenus par la *Loi électorale* et par la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle de fournir un avis de perturbation temporaire dans les bureaux de vote. En cas de perturbation affectant des services, les mesures correctives qui s'imposent sont prises immédiatement, dès lors que cela est possible, et les éléments de signalisation requis sont mis en place.

Norme d'accessibilité de l'information et des communications

Pour que les personnes handicapées puissent avoir accès à des sources d'information et à des communications, les organisations sont tenues d'intégrer le principe d'accessibilité dans les quatre domaines suivants :

- Processus de rétroaction accessible
- Formats accessibles et aides à la communication
- Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique
- Sites et contenus Web accessibles

Processus de rétroaction accessible

Pour que les personnes handicapées puissent fournir une rétroaction sur les services qu'elles reçoivent, elles doivent disposer d'un moyen accessible de le faire. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au processus de rétroaction accessible sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation doit instaurer un processus qui permette de formuler une rétroaction sur la fourniture de biens ou la prestation de services aux personnes handicapées et qui détermine les modalités de réponse à toute rétroaction et les mesures à prendre en cas de plainte. Elle veille à ce que les renseignements concernant son processus de rétroaction soient mis facilement à la disposition du public et à ce que ce processus soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides.

Rapport d'étape sur le processus de rétroaction accessible

Ces dernières années, Élections Ontario a travaillé à la mise en place de mécanismes de rétroaction permettant de communiquer par téléphone, par ligne ATS, par télécopie, en personne, par courrier, par courriel ou par le biais de son site Web.

Cette année, nous avons veillé à garantir l'accessibilité de nos mécanismes de rétroaction au regard des modifications réglementaires apportées à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2016. Le public peut se rendre sur notre site Web accessible pour transmettre une

rétroaction au moyen des formulaires mis en ligne et consulter nos coordonnées pour nous joindre par un autre biais adapté à ses besoins.

Nous avons également demandé l'avis du public sur l'accessibilité des emplacements proposés pour les bureaux de vote. En décembre 2017, soit six mois avant le jour du scrutin, nous avons publié la liste des quelque 8 000 lieux de vote sur notre site Web et invité le public à nous faire connaître les éventuels obstacles à l'accessibilité de ces derniers. Le personnel d'Élections Ontario a travaillé d'arrache-pied pour prendre les mesures correctives nécessaires, dans la mesure du possible, ou pour trouver d'autres sites accessibles susceptibles d'abriter un lieu de vote dans les quartiers concernés.

Lors de l'élection générale de 2018, nous mettrons à disposition des formulaires de rétroaction dans chaque bureau de vote. Une fois la rétroaction recueillie, les membres du personnel analyseront immédiatement les options disponibles pour pallier tout problème d'accessibilité.

Élections Ontario continue de cerner les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées et de prendre les mesures qui s'imposent pour les supprimer. Les enquêtes d'opinion publique et la rétroaction de nos intervenants nous permettent de recueillir des renseignements sur les obstacles auxquels font face les personnes handicapées et de les supprimer.

Formats accessibles et aides à la communication

Il est important de veiller à la création et à la mise à disposition des sources d'information et des communications dans des formats accessibles afin que les personnes handicapées puissent y avoir accès. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux formats accessibles et aux aides à la communication sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation doit créer, fournir et recevoir l'information et les communications sous des formes accessibles aux personnes handicapées. Elle doit également informer le public de la disponibilité, sur demande, de formats accessibles et d'aides à la communication.

Lorsqu'une personne demande un format accessible ou une aide à la communication, les organisations sont tenues de consulter cette dernière pour déterminer ses besoins en matière d'accessibilité et la pertinence de l'information fournie. Si l'information ou les communications demandées ne peuvent pas être converties, l'organisation est tenue de fournir une explication des raisons pour lesquelles cela n'est pas possible, ainsi qu'un résumé du contenu.

L'information et les communications doivent être fournies en temps opportun, d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé à d'autres individus.

Rapport d'étape sur les formats accessibles et les aides à la communication

Élections Ontario continue de fournir des documents et des aides à la communication dans des formats accessibles adaptés aux besoins de la personne concernée, en temps opportun et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé au grand public.

Si l'information ou les communications demandées ne peuvent pas être converties, Élections Ontario fournit une explication des raisons pour lesquelles cela n'est pas possible, ainsi qu'un résumé du contenu.

Nous avons également mis en place un plan visant à garantir l'accessibilité de tous les documents existants sur le site Web d'Élections Ontario, y compris les rapports, les brochures et les autres documents d'information créés au format Word, PDF ou autre. Il s'agissait là d'une entreprise d'envergure. Nous veillons à ce que tous les nouveaux documents soient conçus selon les principes d'accessibilité avant de les publier sur notre site Web.

Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

Les personnes handicapées peuvent avoir le désir de connaître et de comprendre les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique d'une organisation avant de se rendre quelque part. Il est important que ces renseignements soient mis à la disposition des personnes handicapées dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique, ainsi que les mesures prises par Élections Ontario, sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'organisation qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, dès que cela est matériellement possible.

Rapport d'étape sur les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

Élections Ontario a mis en place plusieurs mesures et plans d'urgence, notamment : un plan d'évacuation d'urgence, un manuel des mesures d'urgence, un plan de gestion des situations d'urgence et un plan d'urgence en période électorale.

Tous ces documents ont été créés à l'intention du personnel dans le cadre de processus internes et ne sont pas mis à la disposition du public. Si un visiteur ou un membre du public se rend dans notre bureau central et demande des renseignements sur la sécurité en cas d'urgence, nous lui fournissons l'information pertinente dans un format accessible adapté à ses besoins.

Sites et contenus Web accessibles

Les sites Web offrent souvent aux personnes handicapées un moyen facile et pratique pour accéder aux biens ou aux services d'une organisation sans qu'il leur soit nécessaire de se déplacer. Les internautes peuvent utiliser leurs propres logiciels et appareils ou accessoires fonctionnels pour naviguer à condition que le site Web ait été conçu dans une optique d'accessibilité. Lorsqu'un site Web est bien pensé et doté d'une architecture logique et compréhensible, son utilisation est plus facile pour tous, et non uniquement pour les personnes handicapées. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux sites et contenus Web accessibles, ainsi que les mesures prises par Élections Ontario, sont présentés ci-après :

Élément livrable

Au plus tard le 1^{er} janvier 2012, les **nouveaux sites Web Internet et intranet gouvernementaux**, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

Au plus tard le 1^{er} janvier 2016, tous les **sites Internet**, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

Au plus tard le 1^{er} janvier 2020, tous les **sites intranet** doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

Rapport d'étape sur les sites et contenus Web accessibles

Nous continuons d'œuvrer à une meilleure accessibilité de notre site Web. Nous effectuons des vérifications régulières visant à garantir la conformité WCAG 2.0

(Niveau AA). L'application de ces règles facilite la publication de contenu accessible à un plus large éventail de personnes handicapées et d'internautes en général.

Notre site Web est balayé à plusieurs reprises au cours de l'année pour garantir sa conformité WCAG 2.0 (Niveau AA). Grâce à ces examens réguliers et à la rétroaction formulée par le public, nous sommes continuellement en mesure de déceler et de rectifier d'éventuelles erreurs, de supprimer les obstacles et de veiller à ce que l'information publiée sur notre site Web soit accessible à tous.

Nous avons lancé un nouveau service d'inscription en ligne permettant aux électeurs de confirmer, de mettre à jour ou d'ajouter des renseignements les concernant sur la liste des électeurs. Nous avons à cœur d'assurer l'accessibilité de ce processus. Cet outil offre des fonctions d'accessibilité renforcées permettant aux personnes handicapées utilisant des appareils et accessoires fonctionnels de rechercher facilement l'information. Sa conception tenait compte des principes d'accessibilité et respecte les critères de conformité WCAG (Niveau AA).

En juin 2017, nous avons mené une consultation auprès de 15 organismes ayant connaissance des besoins rencontrés par les personnes handicapées ou ayant eux-mêmes recours à des appareils et accessoires fonctionnels. Nous avons demandé à divers organismes de mettre à l'essai le service d'inscription en ligne, à savoir : l'Institut national canadien pour les aveugles, la Société canadienne de l'ouïe, Parkinson Canada, La Société de l'arthrite, Alliance for Equality of Blind Canadians, la Fédération ontarienne pour les Paralysés Cérébraux, Lésions médullaires Ontario, l'École d'art et de design de l'Ontario et Community Living Toronto.

Ces derniers ont évalué l'accessibilité de cet outil et formulé des commentaires et suggestions d'une grande utilité sur les besoins des internautes et les moyens de prévenir tout obstacle entravant l'accès des personnes handicapées. Notre objectif est de disposer d'une version finale avant l'élection générale de 2018.

Nous nous sommes également rendus à l'Institut national canadien pour les aveugles afin que notre outil soit pris en main par des personnes aveugles, aveugles au sens de la loi ou ayant une basse vision. À l'aide d'ordinateurs et de téléphones équipés de divers logiciels d'aide comme JAWS et Dragon Naturally Speaking, de dispositifs de grossissement et d'autres fonctions d'accessibilité, ils ont pu évaluer l'ergonomie, la simplicité d'utilisation et l'accessibilité globale du service d'inscription en ligne. Pouvoir observer et obtenir directement un retour des utilisateurs handicapés s'est avéré très enrichissant pour Élections Ontario.

Les connaissances acquises lors de ces deux séances d'essai nous aideront à intégrer le principe d'accessibilité dans la planification de nos prochains outils en

ligne, à concevoir d'autres supports mis à disposition sur notre site Web et à envisager l'accessibilité de manière globale dans le cadre électoral.

Nous continuons de veiller à l'accessibilité de tous les documents hébergés sur notre site Web. Tout nouveau document est rendu accessible et mis à disposition sur demande dans d'autres formats.

Norme d'accessibilité à l'emploi

En vertu de la Norme d'accessibilité à l'emploi, les employeurs sont tenus de prévoir des pratiques en matière d'accessibilité à l'égard des employés handicapés à tous les stades du cycle d'emploi. Grâce à la suppression proactive des obstacles, les employeurs contribuent à créer des milieux de travail accessibles qui permettent aux employés d'atteindre leur plein potentiel. La Norme d'accessibilité à l'emploi s'applique à l'égard des employés rémunérés et couvre les sept rubriques suivantes :

- Recrutement, évaluation et sélection
- Formats accessibles et aides à la communication pour les employés
- Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail
- Documentation de plans d'adaptation individualisés (PAI)
- Processus de retour au travail
- Gestion du rendement
- Perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

Recrutement, évaluation et sélection

Les employeurs sont tenus d'aviser de la disponibilité sur demande de mesures d'adaptation durant leur processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux processus de recrutement, d'évaluation et de sélection sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur avise chaque candidat (interne ou externe) à un emploi que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour appuyer sa participation à tous les aspects du processus de recrutement, d'évaluation et de sélection.

Les employés, nouveaux et existants, sont informés des politiques de l'organisation en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés. Le processus d'élaboration d'un PAI commence au moment de l'embauche ou lorsqu'un employé actuel indique qu'il a besoin de mesures d'adaptation.

L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

Rapport d'étape sur le recrutement, l'évaluation et la sélection

Le service des ressources humaines passe en revue les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection pour garantir leur cohérence et leur accessibilité. Le

contenu, l'accessibilité, la cohérence et la simplicité de nos documents seront étudiés l'an prochain.

Documentation de plans d'adaptation individualisés

Les employeurs sont tenus de rédiger un PAI pour les employés handicapés afin d'adopter une approche claire et cohérente en matière de mesures d'adaptation à l'égard des personnes handicapées. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la mise en place d'un processus d'élaboration des PAI sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration et la documentation d'un PAI pour les employés handicapés. Le processus d'élaboration des PAI couvre les 12 points suivants :

1. la manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation participe à l'élaboration du PAI
2. les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle
3. les mesures d'adaptation à prévoir
4. les délais de mise en œuvre des mesures d'adaptation
5. la manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre
6. la manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du PAI
7. les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé
8. la fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du PAI
9. si l'employé se voit refuser un PAI, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués
10. le choix d'un format tenant compte des besoins de l'employé qui découlent de son handicap

11. l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication

12. toute autre mesure d'adaptation devant être fournie

Rapport d'étape sur les plans d'adaptation individualisés

Élections Ontario reste fidèle à son engagement visant la prise en compte des besoins des personnes handicapées en matière de mesures d'adaptation au travail et tout au long du cycle d'emploi.

Si un employé indique qu'il a un handicap, les procédures appropriées sont mises en œuvre pour garantir la prise rapide des mesures d'adaptation qui s'imposent. Ensemble, l'employé et le service des ressources humaines élaborent un PAI. Le service des ressources humaines établit ensuite un plan de réponse aux besoins d'adaptation individualisé pour fixer les mesures à prendre, le cas échéant, une fois le plan validé.

Des mesures sont prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé. Si l'employé se voit refuser une mesure d'adaptation, les motifs du refus lui sont communiqués.

Les plans sont revus et actualisés régulièrement, et ils font l'objet d'un suivi afin de garantir que les besoins en matière de mesures d'adaptation continuent d'être satisfaits.

Nous préparons actuellement la sensibilisation des directeurs et directrices du scrutin, ainsi que des quelque 52 000 fonctionnaires électoraux qui seront mobilisés pour l'élection de l'an prochain, quant à l'engagement pris par Élections Ontario de fournir des mesures d'adaptation à l'égard des candidats et des employés handicapés.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Les employés handicapés doivent recevoir les formats accessibles et les aides à la communication nécessaires pour faire leur travail efficacement. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux formats accessibles et aux aides à la communication pour les employés sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur consulte l'employé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication concernant l'information nécessaire pour faire son travail et l'information généralement mise à la disposition des autres employés au lieu de travail. L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors

de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Rapport d'étape sur les formats accessibles et les aides à la communication pour les employés

Lorsqu'un employé demande un format accessible et/ou une aide à la communication nécessaire pour faire son travail, Élections Ontario consulte ce dernier pour déterminer la pertinence de sa demande avant de la satisfaire en tenant compte de ses besoins.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Les employeurs doivent prendre connaissance des besoins que peut rencontrer un employé handicapé en situation d'urgence. Ainsi, employés et employeurs peuvent se préparer à divers scénarios. L'élément livrable et le rapport d'étape sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur fournit aux employés handicapés des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'employé a besoin de renseignements individualisés en raison de son handicap
- l'employeur a connaissance du besoin en matière de mesures d'adaptation de ce dernier en raison de son handicap

Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.

L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent paragraphe dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin en matière de mesures d'adaptation.

L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation, lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation font l'objet d'un examen, et lorsque l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Rapport d'étape sur les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Le processus d'orientation des nouvelles recrues prévoit une auto-évaluation relative aux situations d'urgence. Toute personne souhaitant bénéficier d'une aide en cas d'urgence (incendie, panne d'électricité, conditions météorologiques violentes, catastrophe naturelle, incident de sécurité) doit s'adresser au service des ressources humaines qui élabore, en collaboration avec elle, un plan d'intervention d'urgence individualisé répondant à ses besoins.

Ce plan est réexaminé lorsque :

- l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation
- les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation font l'objet d'un examen ou d'un changement
- les politiques évoluent

Le plan d'intervention d'urgence individualisé permet à Élections Ontario d'aider les employés handicapés à se préparer à divers scénarios.

Processus de retour au travail

Les employeurs doivent instaurer un processus documenté de soutien aux employés qui reprennent le travail après une absence liée à leur handicap. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au processus de retour au travail sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur élabore un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Le processus de retour au travail est documenté; il décrit les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail et il intègre le PAI.

Rapport d'étape sur le processus de retour au travail

Élections Ontario continue de mettre en œuvre son processus de retour au travail à l'intention des employés qui sont absents en raison d'un handicap. Un formulaire d'évaluation du retour au travail est remis aux employés handicapés qui sont absents pendant deux semaines ou plus. Toute modification des tâches professionnelles, y compris les renseignements concernant la durée de la modification, fait l'objet d'une discussion avec le supérieur hiérarchique de l'employé. Un plan de réponse aux besoins d'adaptation individualisé est créé et appliqué.

Gestion du rendement

Il est important de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés lors de l'évaluation du rendement. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la gestion du rendement sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte à cet égard des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout PAI.

Rapport d'étape sur la gestion du rendement

Élections Ontario tient compte des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées dans le cadre de ses processus de gestion du rendement. La gestion du rendement recouvre les activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement d'un employé, de sa productivité et de son efficacité en vue de contribuer à son succès. Le rendement des employés est évalué une fois par an, ainsi qu'au bout de trois et six mois pendant la période d'essai.

Perfectionnement et avancement professionnels

Quand ils fournissent des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels, les employeurs sont tenus de prendre en compte les mesures d'adaptation dont les employés handicapés sont susceptibles d'avoir besoin pour réussir à un autre poste au sein de leur organisation ou pour endosser de nouvelles responsabilités au poste qu'ils occupent actuellement. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au perfectionnement et à l'avancement professionnels sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels tient compte à cet égard des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout PAI. Il peut s'agir :

- de l'accroissement des responsabilités associées au poste qu'occupe un employé
- de la progression de l'employé d'un poste à un autre au sein d'une organisation
- du renforcement d'une responsabilité ou de l'accession à un échelon supérieur de l'organisation
- d'une combinaison des éléments susmentionnés

Rapport d'étape sur le perfectionnement et l'avancement professionnels

Élections Ontario tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés au moment de fournir des possibilités de perfectionnement et

d'avancement professionnels. Il est important de veiller à ce que les mesures d'adaptation nécessaires soient prises pour que l'employé puisse continuer à réussir au travail, que ce soit en décrochant un nouveau poste ou en se voyant confier de nouvelles responsabilités à son poste actuel.

Réaffectation

La prise en compte des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées lors de la réaffectation d'employés permet aux employeurs d'aider ces personnes à continuer d'apporter une contribution efficace. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la réaffectation sont présentés ci-après :

Élément livrable

La réaffectation s'entend du fait d'affecter un employé à un autre service ou un autre poste au sein de la même organisation au lieu de le mettre à pied lorsque l'organisation a éliminé un poste ou un service.

L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte à cet égard des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout PAI.

Rapport d'étape sur la réaffectation

Élections Ontario continue de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés au moment de les affecter à un autre poste. Nous rassemblons les renseignements issus du PAI et du plan de réponse aux besoins d'adaptation individualisé afin de garantir le maintien des mesures d'adaptation qui s'imposent et des aides à la communication appropriées au nouveau poste.

Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics

Les espaces publics accessibles présentent des caractéristiques particulières facilitant leur utilisation par tous, y compris les personnes handicapées, les aînés et les familles. Les exigences prévues par la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics s'appliquent aux nouvelles constructions et aux éléments constitutifs qui font l'objet d'un réaménagement.

Espaces publics et accessibilité des lieux de vote

Lors de la création ou du réaménagement d'espaces publics, Élections Ontario satisfait à la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics. Lors de la création de lieux de vote accessibles, nous respectons nos Normes d'accessibilité des bureaux de vote, élaborées d'après la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, les normes de conception de l'accessibilité des installations (Facility Accessibility Design Standards) établies par la ville de London, la liste de vérification de l'accessibilité des lieux d'Élections Canada et le *Code du bâtiment de l'Ontario*. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la conception d'espaces publics accessibles sont présentés ci-après :

Élément livrable

Il convient d'appliquer des critères d'accessibilité particuliers aux espaces publics suivants lorsqu'ils sont nouvellement aménagés ou réaménagés :

- sentiers récréatifs et voies accessibles menant à une plage
- aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public
- aires de jeu extérieures
- voies de déplacement extérieures
- stationnement accessible
- obtention de services
- entretien

La Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics comporte 44 articles qui prévoient des mesures et exigences particulières. Les articles 80.1 à 80.44 de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* établissent les lignes directrices en matière de conception des espaces publics dont Élections Ontario se servira au moment de concevoir de nouveaux espaces ou d'entreprendre d'importants travaux de réaménagement.

Rapport d'étape sur les espaces publics et l'accessibilité des lieux de vote

Si Élections Ontario conçoit de nouveaux espaces publics ou réaménagement des lieux existants, nous veillerons à tenir compte des exigences d'accessibilité prévues par la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics.

En 2017, Élections Ontario a loué des locaux supplémentaires dans un autre bâtiment situé en face de son bureau central. La voie de déplacement extérieure jusqu'à l'entrée principale n'était pas accessible en raison de la présence d'une haute marche. Nous avons ajouté une rampe permettant aux employés de pénétrer facilement dans le bâtiment.

Autres initiatives en matière d'accessibilité

Élections Ontario continue d'intégrer les principes d'accessibilité dans toutes les facettes des services offerts au public. Outre les exigences prévues par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, Élections Ontario mène également les initiatives suivantes :

Accessibilité des lieux de vote

Élections Ontario s'engage à garantir que tout électeur ou toute électrice peut voter dans un lieu de vote accessible lors d'une élection générale ou partielle. Élections Ontario a établi ses propres critères d'accessibilité déterminant le choix des lieux de vote.

Préserver l'intégrité et l'accessibilité du processus électoral fait partie de la mission d'Élections Ontario. Il est donc impératif que les lieux de vote soient accessibles le jour du scrutin. Pour ce faire, nous veillons à ce que nos Normes d'accessibilité des bureaux de vote respectent les exigences prévues par le *Code du bâtiment de l'Ontario* et par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, en particulier la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics. Nos critères intègrent en outre les exigences des normes de conception de l'accessibilité des installations (Facility Accessibility Design Standards) établies par la ville de London. Élections Ontario satisfait aux mesures d'accessibilité particulières stipulées dans la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics et le *Code du bâtiment de l'Ontario*, allant bien souvent au-delà de leurs exigences.

La liste d'inspection des lieux de vote figurant dans nos Normes d'accessibilité des bureaux de vote prévoit la vérification des éléments suivants dans chaque bâtiment :

- signalisation extérieure (visibilité et couleurs contrastées)
- stationnement accessible, le cas échéant (nombre de places, taille, surface et éclairage)
- voie de déplacement extérieure (largeur, surface, inclinaison et rampes adaptées)
- entrée accessible (éclairage, largeur de porte, seuil, ouverture automatique et matériel)
- voie de déplacement intérieure jusqu'au bureau de vote (largeur, surface, inclinaison et rampes)
- porte interne du bureau de vote (largeur, seuil et matériel)

- ascenseur (emplacement, dimensions, durée d'ouverture de la porte)

En 2017, nous avons commencé à former les directeurs et les directrices du scrutin à l'exécution des vérifications d'accessibilité des emplacements proposés pour les bureaux de vote. Plus de 8 000 bâtiments ont fait l'objet d'une vérification. En décembre 2017, la liste définitive des lieux de vote en lice a été publiée sur notre site Web, en précisant le nom, l'adresse et les fonctions d'accessibilité de chaque bâtiment, afin d'obtenir la rétroaction du public sur l'accessibilité de ces emplacements. Les commentaires recueillis seront évalués, puis les aménagements nécessaires seront apportés, dans la mesure du possible. Les emplacements proposés qui ne respectent pas ces normes seront quant à eux remplacés. Élections Ontario s'engage à garantir l'accessibilité du vote lors de l'élection générale de 2018.

Technologie d'aide au vote et technologie dans les bureaux de vote

En novembre 2016, nous avons mené une consultation en milieu communautaire auprès de particuliers et d'organismes représentant des personnes handicapées, tels que : l'Institut national canadien pour les aveugles, la Société canadienne de l'ouïe, Parkinson Canada, La Société de l'arthrite, Alliance for Equality of Blind Canadians, la Fédération Ontarienne pour les Paralysés Cérébraux, Lésions médullaires Ontario, l'École d'art et de design de l'Ontario et Community Living Toronto.

L'un des thèmes importants à l'ordre du jour concernait la technologie d'aide au vote et la technologie dans les bureaux de vote. La liste ci-dessous énumère les principales observations et recommandations formulées par ce groupe d'organismes :

- personnaliser les instructions audio de la technologie d'aide au vote (formulation dans un langage simple et adaptation aux processus d'Élections Ontario)
- rechercher d'autres dispositifs d'aide fonctionnelle au vote ou d'autres options technologiques comme les applications sur téléphone intelligent que les personnes handicapées ont l'habitude d'utiliser
- remédier au manque d'information sur la technologie d'aide au vote et les autres options de vote accessibles (sensibilisation, publicité, médias sociaux et modèles de partenariat)
- renforcer les liens avec la communauté (portes ouvertes, vidéos, communications en direct du bureau central)
- proposer des supports et vidéos pédagogiques (avec sous-titrage codé ou traduction en langage ASL) sur les processus de vote, la technologie d'aide au vote et les exigences en matière d'identification
- renforcer la signalisation dans les bureaux de vote

- autoriser les personnes handicapées à utiliser leurs propres appareils et accessoires fonctionnels dans les bureaux de vote
- poursuivre les consultations en milieu communautaire et les activités de liaison avec les organismes représentant des personnes handicapées afin d'obtenir leur avis

Élections Ontario tiendra compte de ces observations et recommandations au moment d'élaborer ses prochains plans.

Cette consultation en milieu communautaire s'est tenue au bureau central de l'Institut national canadien pour les aveugles, à Toronto, et nous avons eu droit à une visite des lieux très enrichissante. Nous avons ainsi mieux compris et découvert comment améliorer l'accessibilité pour les personnes aveugles, aveugles au sens de la loi ou ayant une basse vision.

Les couloirs de l'INCA affichent une excellente utilisation des couleurs contrastées, les bordures marron foncé contribuant à mettre en évidence la voie de déplacement plus claire. Les éclairages linéaires au plafond créent une ligne de mire tout en optimisant la luminosité. Les murs sont également peints d'une couleur vive différente pour chaque service et toutes les photos accrochées sont en relief.

La voie de déplacement dans la cafétéria présente des bandes de guidage au sol détectables avec une canne blanche.

Nous continuons d'apprendre aux côtés des organismes communautaires et des particuliers. Nous les remercions d'avoir accepté de partager avec nous leurs connaissances et de vérifier l'accessibilité de nos produits et services. La prochaine rencontre est prévue à l'automne 2018.

Modernisation du processus électoral

Nous avons mis au point un processus électronique moderne afin d'optimiser l'efficacité électorale. Élections Ontario a travaillé dur pour créer ce modèle de vote intégrant la technologie.

Quatre technologies d'informatisation des processus ont été mises en œuvre :

- service d'inscription en ligne
- registres du scrutin électroniques
- tabulatrices de vote
- système de gestion des élections

Service d'inscription en ligne

Le nouveau service d'inscription en ligne a été conçu pour permettre aux électeurs de confirmer, de mettre à jour ou d'ajouter des renseignements les concernant sur la liste des électeurs. Cet outil a été conçu dans une optique d'accessibilité. Il a été mis à l'essai par des personnes utilisant des appareils et accessoires fonctionnels afin de garantir la compatibilité du système avec d'autres logiciels comme JAWS, Dragon Naturally Speaking et Zoomtext sur ordinateur ou sur téléphone.

Registres du scrutin électroniques

Les fonctionnaires électoraux ont employé de nouveaux registres du scrutin électroniques pour rayer le nom des électeurs sur la liste avant la remise du bulletin de vote. Ils s'en sont également servi pour chercher sur la liste des électeurs les personnes n'étant pas munies d'une carte d'information de l'électeur et pour inscrire leur nom ou mettre à jour les renseignements les concernant. Cette technologie a été mise à l'essai avec succès lors des élections partielles de 2016 organisées à Scarborough—Rouge River et Whitby—Oshawa.

Tabulatrices de vote

Depuis 2011, Élections Ontario utilise des tabulatrices de vote dans les bureaux du directeur du scrutin et les bureaux satellites lors des élections générales. Les électeurs peuvent déposer leur bulletin de vote à l'aide des tabulatrices de vote, lesquelles procèdent ensuite au dépouillement électronique et assurent ainsi une transmission bien plus rapide des résultats. Un fonctionnaire électoral est préposé aux tabulatrices de vote. Cette technologie a été mise en œuvre lors des élections partielles de 2016 organisées à Scarborough—Rouge River et Whitby—Oshawa. En 2017, nous avons poursuivi les simulations afin de proposer une expérience de vote plus rapide et plus efficace lors de l'élection générale de 2018.

Système de gestion des élections

Notre nouveau système de gestion des élections a été conçu et mis en œuvre dans le but d'optimiser tous les aspects de l'administration d'une élection, en tenant également compte des principes d'accessibilité. Les mises à l'essai se poursuivent avant son utilisation lors de l'élection générale de 2018.

Conclusion

Dans toutes les facettes de son travail et des services fournis, Élections Ontario remplit sa mission visant à préserver l'intégrité et l'accessibilité du processus électoral et à gérer les élections de façon efficace, équitable et impartiale.

Nous continuons de perfectionner notre démarche à mesure que nous appréhendons pleinement les tenants et les aboutissants de l'accessibilité aux termes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'accessibilité fait désormais partie intégrante de la planification et du mode d'action d'Élections Ontario. De la dotation en personnel au service à la clientèle, tous les biens et services que nous offrons sont pensés selon ces principes. Notre démarche proactive en faveur de la pleine accessibilité est d'ailleurs source de bénéfices pour tous, et non uniquement pour les personnes handicapées.

Nous avons accompli beaucoup de choses cette année en prévision de l'élection générale de 2018. Nous continuons de veiller à respecter les critères d'accessibilité prévus par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario au moment de concevoir de nouveaux systèmes et outils. Nous nous réjouissons de lancer notre panoplie de nouvelles technologies, y compris le service d'inscription en ligne, les registres du scrutin électroniques et les tabulatrices de vote.

C'est avec passion que nous œuvrons à la mise en œuvre d'élections toujours plus accessibles et modernes.