

Centre **Shaw**) Centre



PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

INDEX

I INTRODUCTION ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT	3
SERVICE À LA CLIENTÈLE	4
RENSEIGNEMENTS ET COMMUNICATIONS	5
EMBAUCHE	6
APPROVISIONNEMENT	7
GUICHETS LIBRE-SERVICE	8
FORMATION	9
POUR OBTENIR PLUS D'INFORMATION	10

INTRODUCTION ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

Le Centre Shaw est régi par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). La loi a été adoptée en 2005 dans l'intention d'élaborer d'ici 2015 des normes exécutoires sur l'accessibilité des personnes handicapées afin de faire de l'Ontario une province accessible et exempte d'obstacles.

Le Centre Shaw tient à assurer l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées. Nous nous faisons un point d'honneur de traiter les personnes handicapées d'une façon qui préserve leur dignité et leur indépendance.

Nous croyons à l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun en éliminant et en empêchant les obstacles à l'accessibilité tout en respectant nos exigences à cet égard, lesquelles sont mentionnées dans la législation ontarienne sur l'accessibilité.

En vertu de l'article 4(1), les organismes du secteur public et les grandes organisations ont l'obligation de mettre au point un plan d'accessibilité pluriannuel et de le publier sur leur site Web. Le plan du Centre Shaw, qui expose l'approche de prévention et de retrait des obstacles des installations afin de respecter les exigences de la Loi, sera examiné tous les semestres, ou plus fréquemment si le besoin s'en fait sentir.

SERVICE À LA CLIENTÈLE

Le Centre Shaw s'engage à fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées. Pour ce faire, nous fournirons des biens et services aux personnes handicapées en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque. Le Centre Shaw fournit des formations à tous ses employés, bénévoles et autres personnes qui interagissent en son nom avec le public ou avec des tiers.

Le Centre Shaw réserve un bon accueil aux personnes handicapées et à leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont permis dans les zones du Centre qui sont accessibles au public. Toute personne handicapée peut être accompagnée par une personne de soutien dans nos installations. Des frais pourraient être exigés à la personne de soutien pour assister à un événement ayant lieu Centre Shaw, à la discrétion de notre client.

S'il y a une interruption prévue ou inattendue des services ou installations pour personnes handicapées, le Centre Shaw en avisera rapidement sa clientèle. Cet avis bien en évidence comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description d'une installation ou d'un service de rechange, s'il y en a. Des avis seront placés à tous les endroits où la prestation des services est interrompue.

Statut : Terminé

RENSEIGNEMENTS ET COMMUNICATIONS

Selon la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, les sites Web et le contenu Web de toutes les grandes organisations et tous les organismes désignés du secteur public doivent être conformes aux normes d'accessibilité actuelles en vertu du guide d'accès au contenu Web du World Wide Web Consortium (WCAG) 2.0., d'abord au niveau A, puis au niveau AA à partir du 1^{er} janvier 2021. Le site Web du Centre Shaw et son contenu respectent actuellement le niveau A du guide WCAG 2.0 et, d'ici le 1^{er} janvier 2021, il sera conforme au niveau AA.

Statut : Terminé

Mise à jour : 1^{er} janvier 2021

En conformité avec la norme de service à la clientèle de la LAPHO, le Centre Shaw a mis en place un processus de rétroaction accessible. Nous sommes également en mesure de recevoir et de répondre aux commentaires de la clientèle par divers moyens en cinq jours ouvrables. Les clients qui souhaitent donner une rétroaction sur la façon dont le Centre Shaw fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent le faire en personne, par téléphone, par courrier, par courriel ou par le biais d'un sondage à l'intention des clients.

Statut : Terminé

EMBAUCHE

Le Centre Shaw avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement. Ainsi, lorsque les candidats sont sélectionnés pour participer au processus d'évaluation ou de sélection, le Centre Shaw les avise que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour le matériel ou les processus utilisés. Le Centre Shaw consultera le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournira ou prendra les dispositions pour lui fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.

Le Centre Shaw continuera de cerner et d'éliminer les obstacles auxquels sont confrontés ces employés. Il fournira aux employés des renseignements actualisés lorsque des modifications seront apportées à des politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins des employés ayant un handicap en matière d'accessibilité. Le Centre Shaw consultera tout employé qui demande de lui fournir ou prendre les dispositions nécessaires pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication relatives à l'information dont il a besoin pour faire son travail et de l'information dont disposent généralement les employés au lieu de travail.

Le Centre Shaw a instauré un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés handicapés. Le Centre Shaw fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés ayant un handicap si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que le Centre est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.

Le Centre Shaw a instauré 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 pour reprendre leur travail.

Le Centre Shaw continuera de tenir compte des besoins de ses employés handicapés en matière d'accessibilité ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il utilisera ces techniques avec des employés handicapés.

Le Centre Shaw tiendra compte des besoins de ses employés handicapés en matière d'accessibilité ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournira ces possibilités à ses employés handicapés. Le Centre Shaw prendra également en compte les besoins de ses employés handicapés en matière d'accessibilité ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procédera à la réaffectation d'employés handicapés.

Statut : Terminé/en cours

APPROVISIONNEMENT

Le Centre Shaw intégrera une conception axée sur l'accessibilité ainsi que des critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible. S'il a été établi qu'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte la conception axée sur l'accessibilité ainsi que les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, il fournira une explication sur demande à cet égard.

Statut : En cours

GUICHETS LIBRE-SERVICE

Les grandes organisations ont l'obligation de tenir compte des besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service. Il existe à différents endroits du Centre des guichets automatiques qui sont la propriété de tiers. Des guichets d'orientation sont également situés aux premier et deuxième étages. Ces deux types de guichets interactifs ont été conçus pour être accessibles aux clients en fauteuil roulant.

Tout nouveau guichet acheté ou loué pour le Centre intègrera le plus d'options d'accessibilité possible dans les phases de conception et d'acquisition.

Statut : En cours

FORMATION

Conformément à l'article 7(1-4) des normes d'accessibilité intégrées, le Centre Shaw veillera à ce que tous les employés et bénévoles, les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation et les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité. Cette formation doit être en phase avec les fonctions des employés et bénévoles, et doit avoir lieu dans le mois suivant l'embauche ou lorsque des modifications sont apportées à l'un ou l'autre des politiques.

Les collègues du Centre Shaw reçoivent une formation sur les NAI (normes d'accessibilité intégrées) et le code des droits de la personne, tous deux liés aux services offerts aux personnes handicapées, de même que sur les exigences des normes de service à la clientèle et le plan d'accès aux services du Centre Shaw.

Nos employés ont suivi une formation et connaissent les divers appareils et accessoires fonctionnels susceptibles d'être utilisés au Centre par les clients qui ont un handicap, comme des appareils de télécommunication pour sourds, des fauteuils roulants et des indicateurs tactiles au sol. Les employés sont à l'aise pour communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Le Centre Shaw conservera un dossier de la formation fournie en vertu du présent article et notamment les dates des séances de formation de même que le nombre de participants.

Statut : Terminé/en cours

POUR OBTENIR PLUS D'INFORMATION

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec Maria Edora, adjointe administrative, au 613-688-8209 ou à Medora@shaw-centre.com.

Vous pouvez trouver plus de renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité des installations du Centre Shaw sur notre site Web à www.shaw-centre.com/a-notre-sujet/caracteristiques-daccessibilite/?lang=fr

Pour obtenir gratuitement ce document dans un format standard et accessible, veuillez en faire la demande à Maria Edora en appelant au 613-688-8209, en envoyant un courriel à Medora@shaw-centre.com ou envoyant une lettre à :

Centre Shaw
55, promenade du Colonel-By
Ottawa, ON K1N 9J2
A/s : Maria Edora, adjointe administrative