

# Politique sur l'accessibilité

Date de la dernière révision :

Le 28 décembre 2023

## Objectif

- Exposer l'engagement de Propriété intellectuelle Ontario (PIO) envers l'accessibilité à l'intention de ses employés, de ses clients et du public, ainsi que les plans que PIO met en place pour atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité pour que les Ontariens puissent bénéficier de ses services et de ses renseignements lorsqu'ils en ont besoin, et de la façon qui leur convient le mieux, sans obstacles.

## Définitions

- **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de 2005** : les normes de la LAPHO déterminent comment les organisations doivent éliminer et prévenir les obstacles qui se posent aux personnes handicapées. Les normes de la LAPHO régissent comment les organisations peuvent offrir des services susceptibles de répondre aux besoins de tous les Ontariens, dont les citoyens handicapés.
- **Règlement de l'Ontario 191/11** : en vertu du **Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)** établi conformément à la LAPHO de 2005, les organisations doivent créer des politiques sur l'accessibilité écrites, qu'elles doivent publier. Les politiques sur l'accessibilité sont les règles formelles qu'une organisation met en place pour atteindre ses objectifs concernant l'accessibilité.

## Énoncé d'engagement organisationnel

Propriété intellectuelle Ontario s'engage à respecter les principes fondamentaux de la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#) : la dignité, l'indépendance, l'intégration et l'égalité des chances. Notre objectif est de veiller à ce que tous les Ontariens puissent obtenir nos services et nos renseignements lorsqu'ils en ont besoin, et de la façon qui leur convient le mieux, sans obstacles.

- PIO s'engage à respecter à tout moment les obligations qui sont les siennes concernant la non-discrimination en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario.
- PIO sait que ses obligations en vertu de la LAPHO et les normes relatives à l'accessibilité de cette loi ne remplacent pas ni ne limitent ses obligations en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario ni ses obligations envers les personnes jugées handicapées conformément à une autre loi.
- PIO vise l'excellence concernant les services et les salles de réunion qu'elle offre, le cas échéant, à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Les politiques sur le service accessible à la clientèle de PIO sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances établis pour les personnes handicapées.
- PIO maintiendra un plan sur l'accessibilité pluriannuel écrit, le mettra à jour au moins une fois tous les cinq ans, et le publiera sur son site Web. Le plan sur l'accessibilité contient les mesures que PIO prendra pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Le plan sur l'accessibilité sera fourni, sur demande, dans un format accessible.

## **Formation**

PIO s'engage à former tous ses employés concernant le service à la clientèle accessible, les autres normes sur l'accessibilité et les aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario relatifs aux personnes handicapées. De plus, PIO formera toutes les personnes qui participent au développement de ses politiques et toutes les personnes qui offrent des biens, des services ou des installations en son nom.

La formation sur l'accessibilité prodiguée aux employés, aux étudiants, aux stagiaires et aux entrepreneurs concerne leurs rôles spécifiques et couvre :

- l'objectif de la LAPHO de 2005, et les conditions attachées aux normes sur le service à la clientèle;
- les politiques de PIO concernant les normes du service à la clientèle;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes atteintes de handicaps divers;
- la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une autre personne;
- le cas échéant, la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place, en ligne ou ailleurs susceptibles de favoriser l'offre de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à obtenir les biens, les services ou les installations de PIO.

La formation initiale se fait dans les 30 jours suivant la date à laquelle la personne commence à remplir ses fonctions auprès de PIO, ou dès que cela est faisable. PIO dispense une formation continue dans les 30 jours suivant l'introduction de changements aux politiques. PIO maintient des dossiers sur la formation dans lesquels sont consignés, entre autres, les personnes formées ainsi que la date et le type de formation.

### **Utilisation d'appareils fonctionnels :**

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels lorsqu'elles bénéficient des biens, des services ou des installations de PIO.

### **Communication :**

PIO communiquera avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap tout en faisant preuve de souplesse et de respect. Il peut s'agir, entre autres, de demander à la personne handicapée quelles sont ses méthodes de communication préférées ainsi que les services d'aide ou les aménagements supplémentaires dont elle a besoin.

### **Animaux d'assistance et proches aidants :**

PIO accueille à bras ouverts les personnes handicapées accompagnées par une personne chargée de les aider ou d'un animal d'assistance.

### **Avis d'interruption de service :**

En cas d'interruption planifiée ou inattendue d'un service ou d'un local de réunion réservé aux clients handicapés, PIO avisera promptement ses clients, notamment en publiant un avis d'interruption de

service sur le site Web de PIO ou sur la page Web de l'application/du service concerné(e). Cet avis indiquera la durée prévue de l'interruption ainsi qu'une description des autres installations ou services disponibles en remplacement, le cas échéant.

**Processus de rétroaction :**

PIO accueille à bras ouverts toute rétroaction concernant l'accessibilité des services qu'elle offre à ses clients. L'avis des consommateurs aidera PIO à cerner les obstacles et à répondre aux préoccupations.

Vous pouvez nous faire parvenir votre

rétroaction de plusieurs

manières : Par courriel, à :

[info@ip-ontario.ca](mailto:info@ip-ontario.ca)

Par la poste, à :

Propriété intellectuelle

Ontario

210-137, rue Glasgow,

unité 140

Kitchener (ON)

N2G 4X8

Nous accuserons réception de votre rétroaction par un message de confirmation dans les trois jours ouvrables suivants. L'équipe de PIO examinera ensuite les rétroactions et remettra une mise à jour dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception, dont des mesures possibles et des aménagements raisonnables pour améliorer l'accessibilité des services de PIO. PIO veille à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en offrant ou en faisant le nécessaire pour offrir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande.

**Avis concernant la disponibilité des documents :**

PIO offrira, au moment voulu et sans frais supplémentaires, des documents dans un format accessible ou agrémentés d'aide à la communication. PIO consultera l'auteur de la demande afin de déterminer dans quelle mesure le format ou l'aide à la communication lui convient.

**Approvisionnement :**

PIO prend en compte les critères et les caractéristiques liés à l'accessibilité lorsqu'elle offre ou acquiert des biens, des services ou des installations. S'il n'est pas possible ni pratique de le faire, PIO donnera une explication sur demande.

**Information et communications :**

PIO a un processus pour recevoir les rétroactions et y répondre et ce processus est accessible aux personnes handicapées sur demande. PIO communique avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap. Sur demande, PIO donnera de l'information sur son organisation et ses services, notamment de l'information sur la sécurité du public, dans des formats accessibles ou à l'aide de soutiens à la communication :

- dans les meilleurs délais et en tenant compte des besoins en accessibilité de la personne en

- raison de son handicap;
- sans frais supplémentaires.

PIO consultera l'auteur de la demande pour déterminer dans quelle mesure un format ou une aide à la communication lui convient. Si PIO constate que l'information ou les communications ne sont pas convertibles, elle remettra à l'auteur de la demande :

- une explication de la raison pour laquelle l'information ou le contenu en question n'est pas convertible;
- un résumé de l'information ou du contenu non convertible.

Lorsque PIO reçoit une demande concernant ses programmes ou ses services, elle avise l'auteur de la demande de la possibilité de bénéficier d'aménagements ou de formats adaptés.

PIO se conforme aussi aux conditions attachées aux sites Web du Niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).2.0, conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario.

#### **Emploi :**

PIO avise ses employés, les candidats aux postes et le public de la possibilité de procéder à des aménagements durant les processus d'embauche et de recrutement. PIO procédera aux aménagements adaptés aux besoins propres de chaque personne.

PIO avise de la possibilité de bénéficier d'une assistance ou d'un aménagement durant le processus de recrutement lors de la publication de l'offre d'emploi et des premières conversations liées au recrutement avec les candidats au poste.

Les candidats retenus sont informés des politiques visant à procéder aux aménagements adaptés aux employés handicapés lorsqu'ils répondent à l'offre d'emploi. PIO communique, dans un format accessible, sur demande, l'information à jour aux employés chaque fois qu'un changement est apporté aux politiques existantes concernant la possibilité de bénéficier d'un aménagement sur le lieu de travail qui prend en compte les besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap. PIO consulte ses employés lorsqu'elle prend des arrangements pour mettre en place des aménagements adaptés aux besoins d'accessibilité en cas de handicap, notamment à propos :

- de l'information nécessaire pour réaliser le travail de l'employé;
- de l'information généralement offerte aux employés sur le lieu de travail;
- des procédures d'urgence et d'évacuation sur mesure en cas d'urgence;
- de la gestion du rendement et des possibilités de promotion professionnelle qui tiennent compte des besoins liés à l'accessibilité.

PIO a un processus pour développer des plans d'aménagement individuels pour ses employés ainsi qu'un processus pour les employés qui reprennent le travail suite à une absence imputable à un handicap.

#### **Changements aux politiques existantes :**

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

Ce document est publié. Des formats accessibles sont disponibles sur demande.