Plan d’accessibilité pluriannuel

Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario

Décembre 2024 -2029

Prochaine révision : Novembre 2029

Tables des matières

[**Description du Bureau des services à la jeunesse** 3](#_Toc185527849)

[**Objectif** 3](#_Toc185527850)

[**Réalisations passées pour éliminer et prévenir les obstacles** 3](#_Toc185527851)

[**Déclaration d’engagement** 3](#_Toc185527852)

[**Plan de conformité en matière d’accessibilité** 3](#_Toc185527853)

[**Partie 1 – Norme de service à la clientèle** 4](#_Toc185527854)

[**Partie 2 – Norme sur l’information et la communication** 5](#_Toc185527855)

[**Partie 3 – Norme d’emploi** 6](#_Toc185527856)

[**Partie 4 – Conception des espaces publics** 7](#_Toc185527857)

[**Partie 5 – Obstacles à l’accessibilité identifiés par le client, le grand public ou les employés** 8](#_Toc185527858)

[**Conclusion** 8](#_Toc185527859)

[**Coordonnées** 8](#_Toc185527860)

## **Description du Bureau des services à la jeunesse**

Depuis plus de 60 ans, le Bureau des services à la jeunesse (BSJ) est un chef de file communautaire qui aide les jeunes et leurs familles à accéder aux services et aux programmes dont ils ont besoin pour mener une vie heureuse et saine. Au fil du temps, nous sommes devenus des experts de confiance dans plusieurs domaines clés : la santé mentale des jeunes, les services communautaires, la justice pour les jeunes, l’engagement des jeunes et l’emploi des jeunes.

## **Objectif**

Le plan d’accessibilité pluriannuel a pour but de décrire la stratégie du BSJ visant à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles auxquels les clients, les employés et les membres du public peuvent être confrontés lorsqu’ils interagissent avec nous. Ce plan abordera également la stratégie du BSJ visant à satisfaire à toutes les exigences de la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO).

## **Réalisations passées pour éliminer et prévenir les obstacles**

L’accessibilité est intégrée à tous nos programmes et services.

Le BSJ forme chaque personne dès que possible après son embauche et offre une formation sur tout changement apporté aux politiques du BSJ.

Le BSJ conserve des dossiers sur la formation dispensée, y compris les dates auxquelles la formation a été dispensée et le nombre de personnes à qui elle a été dispensée.

Nous continuons d’élaborer des politiques d’accessibilité, de les publier sur le site Web du BSJ, de rendre nos documents disponibles dans des formats alternatifs et(ou) avec un support de communication, de maintenir un processus accessible de réception et de réponse aux commentaires, de fournir des formats accessibles et un support de communication aux employés et aux clients.

## **Déclaration d’engagement**

Le BSJ continue de s’efforcer de répondre aux besoins de ses employés et de ses clients handicapés et travaille sans relâche pour éliminer et prévenir les obstacles à l’accessibilité.

Le BSJ s’engage à satisfaire aux exigences de la Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario.

Ce plan d’accessibilité décrit les étapes et les mesures que nous prenons pour satisfaire à ces exigences, améliorer les possibilités pour les personnes handicapées et offrir des programmes, des services, des emplois et des possibilités de bénévolat en adoptant les principes de dignité, d’indépendance, d’intégration et d’égalité des chances.

Le plan est révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans.

## **Plan de conformité en matière d’accessibilité**

Partie 1 — Norme sur le service à la clientèle

Partie 2 — Norme sur l’information et la communication

Partie 3 — Norme sur l’emploi

Partie 4 — Conception des espaces publics

Partie 5 — Obstacles à l’accessibilité identifiés par le client, le grand public ou les employés

## **Partie 1 — Norme de service à la clientèle**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Exigences en matière d’accessibilité | Commentaires/Stratégie | Responsable | Date limite | Statut |
| Mise en place de politiques d’accessibilité | Instructions sur la manière d’interagir et de communiquer avec les clients présentant divers types de handicaps ;  • Instructions sur la manière d’interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ; qui ont besoin de l’aide d’un chien-guide, d’un animal ou d’un chien d’assistance ; ou qui ont besoin de l’aide d’une personne de soutien ;  • Instructions sur la manière d’utiliser l’équipement ou les appareils disponibles dans vos locaux ou qui peuvent aider les clients handicapés ; • Instructions sur la marche à suivre si un client handicapé a des difficultés à accéder à vos services ;  • Politiques, procédures et pratiques entourant la législation. | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2012 | Complet |
| Établissement d’un plan d’accessibilité | Les organisations comptant plus de 50 employés doivent établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d’accessibilité pluriannuel qui décrit la stratégie de l’organisation pour prévenir et éliminer les obstacles et satisfaire aux exigences de la LAPHO.  Le BSJ doit publier le plan sur son site Web et le fournir dans un format accessible sur demande. Réviser et mettre à jour le plan au moins tous les cinq ans. | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2014  Révisé en janvier 2018  Révisé en déc. 2024 | Complet et en cours |
| Formation : Elle est offerte à tous les employés, bénévoles, étudiants et à toutes les autres personnes qui fournissent des services ou des installations au nom du BSJ et aux personnes qui participent à l’élaboration des politiques du BSJ. | Élaboration et mise en œuvre d’une stratégie de formation pour tous les employés, bénévoles et étudiants. Tous les employés, étudiants et bénévoles, quel que soit leur poste, sont formés aux normes de service à la clientèle. | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2012 | Complet et en cours |
| Processus de rétroaction | • Disposer d’un processus pour recevoir et répondre aux commentaires sur la manière dont nous fournissons des services, des biens ou des installations aux personnes handicapées.  • Doit spécifier les mesures que nous prendrons en cas de plainte.  • Veiller à ce que le processus soit accessible aux personnes handicapées en fournissant/organisant des formats et des supports de communication accessibles.  • Veiller à ce que le processus de rétroaction soit facilement accessible au public.  • Préparer un document décrivant le processus de rétroaction et, sur demande, en remettre une copie à toute personne.  • Informer le public que nous avons ce processus de rétroaction (l’exigence est satisfaite par l’affichage dans les bureaux/sur le site Web). | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2012  Révisé en nov. 2023 | Complet et en cours |
| Formats accessibles et aide à la communication | Sur demande, fournir ou prendre des dispositions pour fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées :  En temps opportun, en tenant compte des besoins d’accessibilité de la personne ;  À un coût qui ne dépasse pas le coût habituel facturé aux autres personnes.  L’organisation consultera la personne qui fait la demande pour déterminer la pertinence d’un format accessible ou d’une aide à la communication | L’équipe des programmes est responsable de répondre aux demandes. L’équipe des personnes, culture et appartenance peut apporter leur soutien si nécessaire | Janvier 2012 | Complet et en cours |

## **Partie 2 — Norme sur l’information et la communication**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Exigences en matière d’accessibilité | Commentaires/Stratégie | Responsable | Date limite | Statut |
| Formation  • Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario ;  • Normes d’accessibilité intégrées Règl. de l’Ont. 191/11 :  • Code des droits de la personne tel qu’il s’applique aux personnes handicapées | La politique de service à la clientèle identifie la formation. Actuellement, le personnel, les bénévoles et d’autres personnes sont formés en ligne.  Formation offerte à tout le personnel, aux étudiants et aux bénévoles sur le Code des droits de la personne tel qu’il s’applique aux personnes handicapées et sur le Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées. | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2015  Janvier 2016 | Formation standard sur le service client terminée  Formation sur les droits de la personne dispensée au personnel existant et à tous les nouveaux employés, étudiants ou bénévoles. |
| Formats accessibles pour l’information et les communications. | Étudier et mettre à disposition des formats accessibles pour les documents, brochures, formulaires cliniques et autres qui peuvent être utilisés dans notre travail avec les clients et le grand public. Veiller à ce que le personnel soit conscient de l’obligation de fournir des documents dans des formats accessibles — déterminer la fréquence à laquelle il doit suivre une nouvelle formation | Personnes, culture et appartenance/Programmes | Janvier 2016 | Complet et en cours |
| Sites et contenus Web accessibles | S’assurer que toutes les nouvelles pages/contenus sur les sites Web du BSJ ou de la Fondation du BSJ sont conformes aux exigences. Déterminez les exigences pour YSPACE — Intranet | Communications/TI | Janvier 2014 | Complet et en cours |
| Tous les sites et contenus Web | Communications pour garantir que tout le contenu du site Web du BSJ et de la fondation du BSJ réponde initialement au niveau A et passe au niveau AA des Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0. | Communications/TI | Janvier 2021 | Complet et en cours |

## **Partie 3 — Norme d’emploi**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Exigences en matière d’accessibilité | Commentaires/Stratégie | Responsable | Date limite | Statut |
| Recrutement | Notification des politiques et des mesures d’adaptation disponibles pour les candidats handicapés  Fournir des mesures d’adaptation qui tiennent compte des besoins d’accessibilité du candidat en raison de son handicap  Politique de recrutement révisée pour inclure la notification des mesures d’adaptation pour les candidats. La politique d’adaptation raisonnable élaborée et adoptée par le Conseil en octobre 2013 comprend l’obligation d’élaborer des plans uniques adaptés aux besoins de l’employé | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2016  Révisé en nov. 2023 | Complet |
| Informer les employés des mesures de soutien | • Informer tous les employés des politiques utilisées pour soutenir les employés handicapés  • Fournir les informations aux nouveaux employés  • Fournir des informations mises à jour aux employés chaque fois qu’une politique existante sur la prestation d’aménagements de travail prend en compte les besoins d’accessibilité d’un employé en raison d’un handicap  Politique d’aménagements raisonnables élaborée et approuvée par le Conseil d’administration en octobre 2013, mise à jour en novembre 2016 et juin 2023 | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2016  Révisé en juin 2023 | Complet et en cours |
| Formats accessibles et aides à la communication pour les employés : | • Informations nécessaires à l’exécution de leur travail  • Informations généralement accessibles aux employés sur le lieu de travail  Selon les besoins, les employés recevront des informations dans des formats accessibles. | Personnes, culture et appartenance/  Communication/TI/Programmes | Janvier 2014 | Complet et en cours |
| Informations sur les interventions d’urgence en milieu de travail | Plan d’intervention d’urgence élaboré et approuvé par le Conseil d’administration en décembre 2012.  Le plan d’intervention d’urgence a remplacé l’ancienne politique d’évacuation en cas d’incendie. La nouvelle politique/le nouveau plan a précisé les exigences relatives à l’élaboration de plans individualisés pour les employés handicapés.  Politique mise à jour en 2016 | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2012 | Complet et en cours |
| Plans d’aménagement individuels documentés | La politique d’aménagements raisonnables élaborée et approuvée par le Conseil d’administration en octobre 2013 et révisée en novembre 2016 et juin 2023 décrit les processus d’élaboration des plans d’adaptation et comprend :  • l’obligation de consulter l’employé  • l’élaboration en fonction des besoins individuels  • le processus de consultation d’experts externes  • l’implication du syndicat, le cas échéant  • la confidentialité  • les contraintes excessives/refus des demandes | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2016  Révisé en nov. 2016  Révisé en juin 2023 | Complet |
| Gestion du rendement | Tenir compte des besoins d’accessibilité des employés handicapés dans les processus de gestion du rendement. Le document Personnes, culture et appartenance aide les superviseurs à intégrer les besoins d’accessibilité dans le processus de gestion du rendement. | Programme/Superviseur/Directeur et Personnes, culture et appartenance | Janvier 2016 | Complet et en cours |
| Développement de carrière et avancement | Les employés bénéficieront de possibilités de formation et de développement qui tiennent compte de leur handicap. Les employés seront mobilisés pour comprendre la meilleure façon de leur offrir des possibilités de formation et de développement. | Programme/Superviseur/Directeur et Personnes, culture et appartenance | Janvier 2016 | Complet et en cours |

## **Partie 4 — Conception des espaces publics**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Exigences en matière d’accessibilité | Commentaires/Stratégie | Responsable | Date limite | Statut |
| Répondre aux exigences d’accessibilité lors de la construction et de l’entretien d’éléments nouveaux ou réaménagés d’espaces publics, notamment :  • Sentiers récréatifs et voies d’accès aux plages  • Aires de restauration extérieures à usage public  • Espaces de jeu extérieurs (tels que terrains de jeux)  • Voies de déplacement extérieures (telles que passerelles traversant des parcs ou entre des bâtiments)  • Stationnement accessible sur et hors rue  • Comptoirs de service et zones d’attente  • Planification de l’entretien | Veiller à ce que toute nouvelle construction ou tout réaménagement des propriétés du BSJ réponde aux exigences d’accessibilité décrites dans les Normes d’accessibilité pour l’environnement bâti. Veiller à ce que lorsque des espaces publics désignés « accessibles », y compris des places de stationnement accessibles, sont en cours de construction ou d’entretien et ne sont pas disponibles, le public en soit informé en affichant des avis appropriés et en proposant d’autres options au public et aux employés. | Programmes, Entretien | Janvier 2017 | En cours |

## **Partie 5 — Obstacles à l’accessibilité identifiés par le client, le grand public ou les employés**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Exigences en matière d’accessibilité | Commentaires/Stratégie | Responsable | Date limite | Statut |
| Suppression des obstacles identifiés | Le BSJ examinera tout obstacle porté à notre attention par un employé, un client ou un membre du public et, en consultation avec la personne qui soulève la préoccupation, prendra des mesures pour éliminer l’obstacle ou réduire son impact sur la personne. | Personnes, culture et appartenance | Janvier 2017 | En cours |

## **Conclusion**

Le BSJ s’engage à prévenir, identifier et éliminer les obstacles à l’accessibilité. Pour atteindre cet objectif, le BSJ examinera régulièrement ses politiques et ses plans afin de s’assurer que nous continuons à respecter nos objectifs, nos engagements et nos exigences législatives. Tous les commentaires reçus au cours de l’année concernant l’accessibilité seront évalués. Ces renseignements nous permettront d’améliorer continuellement nos processus. Si nous apprenons à tout moment qu’un changement ou une modification est nécessaire à notre plan pluriannuel, une révision sera apportée en conséquence et sera disponible sur notre site Web.

## **Coordonnées**

Pour plus d’informations sur ce plan d’accessibilité, faites parvenir un courriel à : accessibility@ysb.ca. Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande.

Notre plan d’accessibilité est affiché sur le site du BSJ : <https://www.ysb.ca/fr/>