Bureau du vérificateur général de l’Ontario

Politique d’accessibilité pour les services à la clientèle

Table des matières

1.0 Historique des révisions du document 3

2.0 Énoncé de politique et champ d'application 4

3.0 Objet de la politique 4

4.0 Date d'entrée en vigueur et calendrier 4

5.0 Définitions 5

6.0 Rôles et responsabilités 7

7.0 Dispositions générales 9

7.1 Communication 9

7.2 Appareils et accessoires fonctionnels 9

7.3 Animaux d'assistance 10

7.4 Personnes de soutien 10

7.5 Avis d'interruption temporaire 10

7.6 Formation des employés 11

7.7 Commentaires sur les pratiques d'accessibilité 12

8.0 Révision de la politique 12

9.0 Approbation 13

1.0 Historique des révisions du document

Numéro de révision	Date de révision	Date d'entrée en vigueur	Description de la modification	Approuvé par
s.o.	s.o.	1er octobre 2026	s.o.	Pauline Yick, directrice générale des opérations

2.0 Énoncé de politique et champ d'application

La présente politique énonce l'engagement du Bureau du vérificateur général de l'Ontario à fournir des services à la clientèle accessibles.

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario s'engage à offrir un milieu respectueux, accueillant et inclusif à toutes les personnes qui cherchent à obtenir les services qu'il offre. Tous les employés du Bureau du vérificateur général de l'Ontario doivent se conformer à la politique lorsqu'ils fournissent des services aux clients du Bureau ou exercent des activités pour son compte.

3.0 Objet de la politique

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario s'engage à fournir des services accessibles de grande qualité au public. La politique vise à offrir à tous les membres du public un accès sans restriction et en toute dignité aux services du Bureau, conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO »).

4.0 Date d'entrée en vigueur et calendrier

La politique entre en vigueur le 1er octobre 2026.

5.0 Définitions

Les termes utilisés dans la politique sont définis comme suit :

Obstacle	Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap, y compris un obstacle physique, un obstacle architectural, un obstacle à l'information ou aux communications, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.
Handicap	Aux fins de la présente politique, le terme « handicap » s'entend de ce qui suit : a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif; b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

	c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée; d) un trouble mental; e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*, L.O. 1997, chap. 16, annexe A.
Employé(e)	Toute personne à l'égard de laquelle le Bureau du vérificateur général de l'Ontario verse un traitement ou un salaire, exerce un contrôle sur le travail qui lui est assigné et a le droit de contrôler les détails de son travail. Il peut s'agir notamment d'employés à temps plein, à temps partiel ou contractuels.
Animal d'assistance	Un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un des cas suivants : a) l'animal peut facilement être identifié en tant qu'animal utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap;

	b) la personne fournit la lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
Personne de soutien	Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou à des services.

6.0 Rôles et responsabilités

- **Employés**
  - Suivre la formation obligatoire sur la Norme de service à la clientèle énoncée dans la LAPHO et sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.
  - Fournir un service accessible en interagissant respectueusement avec les personnes qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité ou des animaux d'assistance ou qui ont recours à des personnes de soutien.

- **Équipe Personnes et culture**
  - Élaborer, tenir à jour et examiner périodiquement cette politique et les procédures d'accessibilité connexes pour assurer la conformité aux exigences applicables.
  - Coordonner la formation obligatoire sur l'accessibilité, tenir les dossiers de formation et fournir des conseils aux employés et aux gestionnaires.
  - Appuyer les demandes de mesures d'adaptation en milieu de travail et de formats accessibles conformément aux politiques et aux lois applicables.

- Faire un suivi des commentaires sur l'accessibilité, de la mise en œuvre des politiques et des obligations en matière de conformité, et recommander au besoin des mesures préventives ou correctives.

- **Opérations**
  - Entretenir les locaux, les zones publiques et les installations de services accessibles, et éliminer les obstacles physiques cernés dans les meilleurs délais.
  - S'assurer que les appareils et accessoires fonctionnels et les options d'accessibilité sous le contrôle du Bureau du vérificateur général de l'Ontario sont disponibles, fonctionnels et convenablement entretenus.
  - Fournir, en temps opportun, un avis des interruptions prévues ou imprévues des installations ou des services accessibles, y compris les options de rechange disponibles.
  - Intégrer les exigences d'accessibilité dans la planification des installations, les rénovations, l'approvisionnement et la coordination avec les fournisseurs.

- **Direction**
  - S'assurer que les employés comprennent et exercent leurs responsabilités énoncées dans la politique et qu'ils suivent la formation obligatoire sur l'accessibilité.
  - Promouvoir des pratiques de service à la clientèle accessibles et affecter les ressources appropriées afin de prévenir ou d'éliminer les obstacles dans ses secteurs de responsabilité.
  - Répondre rapidement aux préoccupations en matière d'accessibilité, aux besoins d'adaptation et aux interruptions de service, et transmettre au besoin les problèmes aux échelons supérieurs.

- Surveiller la conformité au sein de ses équipes, soutenir les mesures correctives et favoriser l'amélioration continue.

- **Vérificateur général ou responsable désigné**
  - Examiner et approuver la présente politique et le plan d'accessibilité pluriannuel.
  - Soumettre les rapports de conformité requis au gouvernement de l'Ontario et veiller à ce que le Bureau du vérificateur général de l'Ontario respecte les échéances réglementaires.

7.0 Dispositions générales

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario s'engage à offrir des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées d'une manière qui respecte les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Il s'efforce d'assurer le plein accès à ses services dans les domaines suivants :

7.1 Communication

Les communications sont fournies de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Sur demande, les employés du Bureau du vérificateur général de l'Ontario qui communiquent avec les personnes handicapées tiennent compte des besoins et des circonstances propres à chacune.

7.2 Appareils et accessoires fonctionnels

En tout temps, les personnes handicapées sont autorisées à obtenir ou à utiliser les services du Bureau du vérificateur général de l'Ontario, ou à en bénéficier, en utilisant leurs propres appareils et accessoires fonctionnels au besoin. Si une personne handicapée ne peut pas accéder aux services offerts, à sa demande, les employés du Bureau du vérificateur général de l'Ontario mettent tout en œuvre

pour lui fournir le même service d'une autre façon, tout en respectant son autonomie et sa dignité.

7.3 Animaux d'assistance

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario accueille les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance et les traite, ainsi que leurs animaux d'assistance, avec respect. Les employés doivent comprendre que les politiques d'interdiction des animaux de compagnie ne s'appliquent pas aux animaux d'assistance.

7.4 Personnes de soutien

Si une personne est accompagnée d'une personne de soutien, le Bureau du vérificateur général de l'Ontario veille à ce que toutes deux puissent accéder à ses locaux et utiliser ses services ensemble.

7.5 Avis d'interruption temporaire

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario est conscient que les personnes handicapées dépendent de certains services qu'il fournit. Des interruptions temporaires des services du Bureau du vérificateur général de l'Ontario, indépendantes de sa volonté, peuvent survenir à l'occasion.

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario déploie des efforts raisonnables pour donner un préavis d'une interruption temporaire des services sur lesquels les personnes handicapées comptent habituellement. L'avis comprend des renseignements sur la raison de l'interruption et sa durée prévue et, le cas échéant, la description des services de remplacement qui pourraient être disponibles. Un avis d'interruption de service est communiqué dès que possible après que le

Bureau a pris connaissance de l'interruption ou à l'avance s'il s'agit d'une interruption prévue.

L'avis est diffusé en employant des méthodes variées selon les circonstances.

7.6 Formation des employés

Tous les employés qui interagissent avec le public ou des tiers pour le compte du Bureau du vérificateur général de l'Ontario reçoivent une formation sur le service à la clientèle, conformément aux normes de service et aux exigences réglementaires.

La formation est délivrée régulièrement et chaque fois que des modifications sont apportées à cette politique pour qu'elle soit correctement appliquée en tout temps.

La formation comprend les éléments suivants :

a) Un aperçu des obligations imposées aux entreprises en ce qui concerne la prestation de services aux personnes handicapées.
b) Des conseils sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps, y compris la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui :
    i. utilisent un appareil fonctionnel;
    ii. ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance;
    iii. ont recours à une personne de soutien.

c) La marche à suivre pour aider les personnes handicapées qui éprouvent de la difficulté à accéder aux services du Bureau.

7.7 Commentaires sur les pratiques d'accessibilité

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario accueille favorablement les commentaires sur les services qu'il fournit aux personnes handicapées. Les personnes peuvent soumettre leurs commentaires et leurs questions en personne, par courriel, par écrit ou par téléphone à : Accessibility@auditor.on.ca / 416 327-2381.

Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario accuse réception des commentaires et, si ces derniers soulèvent des préoccupations, il y répondra. Une réponse sera fournie dans le format demandé (ou dans le format le plus approprié si aucune demande n'est faite) et celle-ci exposera les mesures correctives qui sont ou seront prises.

Cette politique, ainsi que toutes les pratiques et procédures complémentaires, sera mise à la disposition de toute personne qui en fait la demande dans des formats substituts. Le Bureau du vérificateur général de l'Ontario publie un avis de la disponibilité de ces documents sur son site Web.

8.0 Révision de la politique

Les politiques et procédures du Bureau du vérificateur général de l'Ontario sont élaborées ou mises à jour de manière à respecter et à promouvoir la dignité et l'autonomie des personnes handicapées.

Ce document est accessible au public et, sur demande, il est fourni en format substitut ou avec des aides à la communication accessibles.

9.0 Approbation

Approbation	Pauline Yick Directrice générale des opérations  Date : 1er octobre 2026
Date d'entrée en vigueur	
Date de la dernière modification	s.o.
Date du prochain examen	Au besoin
Personne-ressource	Accessibility@auditor.on.ca