



Plan pluriannuel d'accessibilité pour le 1er janvier 2024 au 31 décembre 2029 Examiné et mis à jour janvier 2024

Message du PDG

Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), inclus dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) requiert que Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca (Mains, l'Agence) développe un plan de plusieurs années, tous les cinq ans, pour prévenir et éliminer les obstacles que peuvent rencontrer les personnes handicapées.

Mains est engagé à fournir des biens et des services de manière à respecter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'opportunités égales énoncés dans la LAPHO. Mains est engagé à donner aux personnes handicapées les mêmes occasions d'accéder aux, et de bénéficier des, mêmes biens et services offerts par l'agence au même endroit et de manière similaire, que les autres clients. Mains est engagé à offrir inclusion et accessibilité aux personnes handicapées.

Les plans sur l'accessibilité de l'Agence aideront à informer les exigences en matière de planification en vertu du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrée qui a été promulgué le 1er juillet 2011, dans le cadre de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). La LAPHO requiert que Mains développe, mette en œuvre et applique les normes en matière d'accessibilité pour que ses biens, ses services, ses installations, ses logements, ses emplois, ses bâtiments, ses structures et ses locaux soient accessibles aux personnes handicapées.

Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca est engagé à améliorer l'accessibilité par l'entremise de l'identification, de l'élimination et de la prévention d'obstacles dans son organisation. En travaillant avec ses clients et ses employés, Mains peut assurer de promouvoir l'accessibilité. Mains LeReseaudaideauxfamilles.ca est engagé à devenir un leader dans le domaine de l'accessibilité, et concrétise cet engagement en définissant clairement des services équitables dans son plan stratégique y compris un certain nombre d'objectifs basés sur l'équité.

Introduction

Mains LeReSeauAideAuxFamilles.ca (Mains, l'Agence) est engagé à répondre à toutes les normes énoncées dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) dès qu'elles sont élaborées et promulguées.

Mains reconnaît l'existence de discrimination à l'encontre des personnes handicapées en Ontario et l'importance fondamentale de développer, de mettre en œuvre et d'appliquer ces normes dans des délais raisonnables, afin de pouvoir assurer l'accessibilité pour toutes les personnes handicapées en Ontario.

Mains est engagé à:

- respecter les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration, et d'égalité en matière d'opportunités décrits dans la LAPHO et à répondre aux besoins des personnes handicapées, dans des délais raisonnables, par la mise en œuvre des objectifs ici énoncés.
- établir, maintenir et mettre en œuvre les politiques ainsi que les pratiques et procédures associées du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (Le Règlement) plus particulièrement dans le domaine de l'information et des communications et de l'emploi et répondre aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées dans des délais raisonnables.
- Promouvoir l'excellence dans le service-clients, y compris aux personnes handicapées. Au moment de fournir de l'information ou de communiquer avec une personne handicapée, nous transmettrons l'information et la communication en tenant compte du handicap de la personne.
- Mettre en œuvre des améliorations continues dans le domaine de l'accessibilité dans ses locaux et installations conformément à la loi ainsi que dans les services offerts aux clients, aux employés, aux bénévoles et aux membres du grand public.
- promouvoir des valeurs qui soutiennent les relations entre les personnes handicapées et l'organisation.
- sécuriser la participation de personnes handicapées dans le développement et la révision du plan sur l'accessibilité.
- assurer la création, la mise en œuvre, le maintien et la documentation d'un plan sur l'accessibilité de plusieurs années, qui définit la stratégie de l'organisation permettant de prévenir et d'éliminer les obstacles et de remplir les exigences fixées par le Règlement.
- veiller à incorporer les critères et fonctionnalités liés à l'accessibilité au moment de fournir des biens, des services ou des installations.
- assurer la formation de tous les employés, bénévoles et personnes qui sont en contact avec les clients et le public et qui représentent Mains et les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures de Mains concernant les exigences fixées par le Règlement et le Code des droits de la personne pertinentes aux personnes handicapées.

Pour plus d'informations ou pour demander des formats standards et accessibles de ce document, veuillez contacter:

Nicklaus Csuzdi

705-476-2293

NCsuzdi@handstfhn.ca

<https://thefamilyhelpnetwork.ca/accessibility/>

Réalisations antérieures visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Service à la clientèle: mettre en œuvre des exigences, politiques, pratiques et procédures spécifiques et un plan de plusieurs années, en vertu des normes en matière d'information et de communication et d'emploi, des options de rétroaction et de contact sur le site web, y compris des sondages en personne, par téléphone, en ligne et des sondages imprimés. Des formulaires imprimés sont également disponibles sur certains sites. Le site web a été lancé en 2021, conformément aux WCAG 2.0 (Lignes directrices en matière d'accessibilité au contenu de sites web). Les employés de l'Agence suivent tous une formation sur la LAPHO qui inclut des modules sur le service-clients et les droits de la personne.

Information et communication: Notre site web et nos répertoires internes SharePoint offrent également de l'information sur notre engagement à l'accessibilité. Toutes les demandes de matériaux en formats accessibles (venant de clients ou d'employés) seront satisfaites. Les politiques sont régulièrement révisées dans le cadre du fonctionnement normal de l'Agence, mais aussi dans le cadre des activités de vérification de conformité (par ex. l'agrémentation).

Emploi: Mains promeut son engagement à l'accessibilité pendant le recrutement, dans les offres d'emploi, pendant les orientations et dans le cadre de l'emploi. Les politiques et procédures sont énoncées sur la page interne de SharePoint, des plans d'intervention d'urgence sont disponibles physiquement sur les sites et virtuellement, ainsi que des procédures d'adaptation et plans d'intervention individualisés, selon les besoins.

Achats: Mains adhère aux obligations énoncées dans la Loi sur l'initiative favorisant l'essor des entreprises ontariennes de 2022 et dans la Directive en matière d'approvisionnement dans le secteur parapublic (2010). Il existe également des politiques internes concernant l'approvisionnement pertinentes à l'accessibilité et liées aux Ressources humaines.

Kiosques self-service: Sans objet.

Formation: Les employés et bénévoles existant et ceux nouvellement embauchés doivent suivre une formation sur la LAPHO, y compris les modules sur le service-client et les droits de la personne et prendre connaissance des politiques (y compris des politiques de la LAPHO) chaque année. La formation sur le RNAI est menée par des employés qui développent et mettent en œuvre les politiques et procédures ou qui fournissent des communications externes formelles.

Conception d'espaces publics: Les nouveaux employés/bénévoles bénéficient d'une visite du site. Les panneaux et points d'accès d'urgence sont identifiés. Les aires de jeux extérieures sont conçues avec des fonctionnalités facilitant l'accessibilité. De nouveaux éléments de design ont été mis en œuvre sur les terrains de stationnement de North Bay, Parry Sound, et Sundridge. Une conception promouvant l'accessibilité est incorporée dans les investissements de capitaux continus.

Transport: Sans objet.

Stratégies et actions

Service à la clientèle:

- Formation LAPHO et RNSI continue, prise de connaissance annuelle des politiques en vertu de la LAPHO, et révision régulière du plan sur l'accessibilité.
- Évaluation des besoins en matière d'engagement des clients et des familles (mars 2025) – Définition des meilleures pratiques en matière d'engagement et des pratiques existantes et analyse des écarts pour informer les initiatives futures.
- Projet Équité, Diversité, Inclusion et Accessibilité (décembre 2024) – Cocréation des définitions/du cadre de travail EDIA ; Cadre de travail des mesures de l'EDIA et lancement du comité EDIA ; formation EDIA personnalisée pour le personnel, y compris des recommandations spécifiques liées au services-clients.

Information and Communication:

- Conformité du site web (mars 2025) – Mise à jour de l'évaluation du site web pour assurer une conformité continue aux exigences législatives et identification des opportunités / meilleures pratiques dans le but d'améliorer encore davantage l'accessibilité.
- Projet EDIA (décembre 2024) - Comme ci-dessus, en incluant des recommandations en matière de communication.
- Projet Marketing et Communications (avril 2024) – Recommandations en matière de meilleures pratiques personnalisées aux besoins de l'Agence.

Emploi:

- Projet concernant les politiques (mars 2025) – Des experts en la matière externes réviseront et mettront à jour les politiques actuelles pour les aligner encore davantage sur les meilleures pratiques. Les politiques spécifiques à l'accessibilité en feront partie.
- Localisation future des bureaux (mars 2025) – Évaluation systématique des exigences en matière de travail en bureau / à domicile, y compris des besoins en matière d'accessibilité dans les deux environnements.
- Projet EDIA (décembre 2024). Comme ci-dessus, ceci inclut des recommandations en matière de pratiques RH.

Achats:

- Projet EDIA (décembre 2024) – Comme ci-dessus, ceci inclut des recommandations concernant l'approvisionnement et les relations avec les fournisseurs.
- Projet Partenaires (juin 2024) – Définit les critères en matière d'évaluation et de collaboration avec les partenaires, ce qui inclut l'alignement sur les valeurs EDIA.

Kiosques self-service: Sans objet.

Formation:

- Continuer les formations LAPHO et RNAI, les prises de connaissances des politiques LAPHO annuelles, et la révision régulière du plan sur l'accessibilité.
- Projet EDIA (décembre 2024) – Comme ci-dessus, ceci inclut des recommandations RH et une formation EDIA spécifiquement personnalisée.

Conception d'espaces publics:

- Directeur des installations et de la gestion des biens – Supervision des pratiques systémiques adoptées dans les installations, et ressources supplémentaires pour maintenir et optimiser l'accessibilité dans les lieux physiques.
- Nouvelle conception du Centre Lotus pour les jeunes (mars 2025) – Mise en œuvre des recommandations liées à l'accessibilité au CLJ en 2024 (installation de portes automatiques, rénovations de la cuisine sans perte d'accès).

Transport: Sans objet.