

# **Plan pluriannuel d'accessibilité du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (2025–2030)**

Le plan quinquennal d'accessibilité du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2025 au 31 mars 2030. Il énonce les politiques et pratiques du TOAT ainsi que les mesures qui seront prises pour créer un milieu de travail inclusif et offrir des services sans obstacle. Ces mesures visent à favoriser une participation pleine et efficace aux processus du TOAT et à garantir que les services offerts répondent aux besoins divers du public servi.

## **Table des matières**

Termes et définitions .....	2
Introduction .....	4
Déclaration d'engagement .....	4
Cadre législatif .....	5
Services à la clientèle et mesures d'adaptation accessibles .....	5
Les audiences et séances de médiation du TOAT .....	5
Les services de renseignements publics du TOAT .....	7
Initiative à venir .....	7
Demandes d'accessibilité ou de mesures d'adaptation.....	8
Services en français .....	8
Formation .....	9
Paiement des frais de dépôt.....	10
Services, informations et communications numériques accessibles .....	11
Site Web .....	11
Documents publics et matériel d'information.....	12
Approvisionnement .....	13
Installations sans obstacle et conception des espaces publics .....	13
Embauche inclusive .....	14
Pratiques d'embauche inclusives : .....	14
Mesures d'adaptation au travail .....	14
Surveillance, examen, consultation et rétroaction en matière d'accessibilité .....	15
Rapports de conformité sur l'accessibilité .....	16
Communiquez avec nous.....	16

## Termes et définitions

**« Accessibilité »** : Terme général que l'on utilise pour décrire le degré d'aisance avec lequel les personnes handicapées peuvent se servir ou profiter de quelque chose (p. ex. un appareil, un service, un espace). Ce terme suppose une planification, une conception et des mesures qui visent délibérément à éliminer tout obstacle pour les personnes handicapées et, par le fait même, à faciliter l'utilisation par la population en général.

**« Accessible »** : Se dit de quelque chose qui est facile d'accès ou facile à obtenir, soit une installation où il est facile d'entrer, une information qu'il est facile de consulter ou l'absence d'obstacle pour les personnes handicapées.

**« Aide à la communication »** : Aide dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin pour accéder à l'information ou pour communiquer efficacement. Cela comprend, entre autres, le sous-titrage en temps réel, les intermédiaires de communication, les lecteurs de texte, le sous-titrage d'une vidéo, le langage clair et simple, l'interprétation en langue des signes et toute autre méthode qui favorise une communication efficace.

**« Arbitre »** : Membre nommé par décret au Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire, suivant un processus de recrutement ouvert et basé sur le mérite.

**« Client ou client »** : Personne ou organisation qui reçoit des services du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire.

**« Code des droits de la personne »** : Le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

**« Employée ou employé »** : Membre du personnel administratif qui constitue l'effectif du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire.

**« Format accessible et support de substitution »** : Format accessible pour une personne handicapée; le support de substitution implique un changement du format de l'information pour que celle-ci soit accessible. C'est par exemple le fait de fournir un document imprimé en format audio, en gros caractères, en braille ou en format électronique accessible.

**« FPO »** : La fonction publique de l'Ontario, une organisation qui fournit des services gouvernementaux aux citoyennes et aux citoyens et qui favorise un milieu de travail novateur, diversifié et accessible.

**« Handicap »** : Au sens du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, de la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* et de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, s'entend de ce qui suit, selon le cas :

- 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) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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.

**« LAPHO »** : *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005.

**« LPHO »** : *La Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario*.

**« Norme d'accessibilité numérique de la FPO »** : La norme d'accessibilité numérique de la fonction publique de l'Ontario, soit un ensemble d'exigences et d'attentes concernant la conception, le développement et la fourniture de produits accessibles à l'appui de services numériques conçus de façon inclusive.

**« Partie prenante »** : Entité ayant un intérêt à l'égard du Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire et qui peut en influencer les politiques et procédures ou être influencée par celles-ci. Il peut s'agir du public ontarien, de groupes juridiques, de groupes de défense des droits, d'employées et employés, de clientes et clients et de fournisseurs.

**« Politique sur les mesures d'adaptation de la FPO »** : La Politique sur les mesures d'adaptation visant les personnes handicapées de la fonction publique de l'Ontario, soit un ensemble de principes et d'exigences assurant la fourniture rapide de mesures d'adaptation et d'accessibilité efficaces dans le milieu de travail pour les personnes handicapées.

**« RNAI »** : Le Règlement de l'Ontario 191/11 (Normes d'accessibilité intégrées).

**« Technologie fonctionnelle »** : Technologie utilisée par les personnes handicapées, sans laquelle certaines tâches pourraient être difficiles ou impossibles à réaliser pour elles. Ce terme englobe le matériel informatique, les logiciels et les périphériques qui facilitent pour les personnes handicapées l'utilisation d'ordinateurs ou d'autres technologies de l'information. Par exemple, les personnes avec une utilisation réduite

de la main peuvent se servir d'un clavier à grosses touches ou d'une souris spéciale; les personnes aveugles peuvent utiliser un logiciel de lecture de l'écran avec une voix générée par ordinateur; les personnes ayant une faible vision peuvent se servir d'un logiciel pour agrandir le contenu de l'écran; les personnes sourdes peuvent avoir recours à un ATS (téléscripteur); les personnes ayant un trouble de la parole peuvent saisir du texte sur un clavier connecté à un appareil de synthèse vocale.

**« WCAG »** : Les Règles pour l'accessibilité des contenus Web, un ensemble de lignes directrices créées par le Consortium World Wide Web (W3C) pour améliorer l'accessibilité des sites Web. L'application de ces règles rend les contenus accessibles à un éventail élargi de personnes handicapées, dont les personnes aveugles et malvoyantes, les personnes sourdes et malentendantes, les personnes ayant des troubles d'apprentissage, des limitations cognitives, des limitations motrices, des limitations de la parole ou une photosensibilité et les personnes ayant une combinaison de ces limitations fonctionnelles.

## Introduction

Le Tribunal ontarien de l'aménagement du territoire (TOAT) rend des décisions ou fait office de médiateur dans des affaires liées à l'aménagement du territoire, à la protection de l'environnement, du patrimoine et des éléments naturels, à l'évaluation foncière, à l'indemnisation foncière, aux finances municipales et à d'autres questions connexes.

Créé le 1<sup>er</sup> juin 2021 en vertu de l'article 2 de la *Loi de 2021 sur le tribunal ontarien de l'aménagement du territoire*, le TOAT est le fruit de la fusion des anciennes organisations suivantes : la Commission de négociation, la Commission des biens culturels, le Tribunal de l'environnement, le Tribunal d'appel de l'aménagement local et le Tribunal des mines et des terres.

Le TOAT a pour mission d'offrir des services de règlement des différends modernes, équitables, adaptés, accessibles, efficaces et efficents, pour servir l'intérêt public et maintenir des collectivités fortes et saines.

Conformément à la LAPHO, qui exige des organisations de l'Ontario qu'elles conçoivent un plan pluriannuel d'accessibilité, le TOAT s'est doté d'un plan qui reflète son engagement à créer un milieu inclusif et sans obstacle, ainsi qu'à garantir un accès équitable à ses services et processus.

## Déclaration d'engagement

Le TOAT a à cœur d'offrir ses services dans le respect de la dignité et de l'autonomie de chaque personne, et de manière à permettre la participation pleine et efficace aux processus du TOAT. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Résolus à

répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées, nous tâcherons de relever, de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et à respecter les normes et exigences prévues par la LAPHO et par la Norme d'accessibilité numérique de la FPO.

Les engagements du TOAT :

- Rendre disponibles les services, documents et communications destinés au public dans des formats accessibles et, sur demande, dans un support de substitution.
- Tenir ses audiences dans un environnement accessible, en personne et en virtuel, afin de répondre à tout un éventail de besoins.
- Maintenir des installations qui atteignent ou surpassent les normes d'accessibilité provinciales.
- Faire suivre aux gestionnaires, au personnel et aux arbitres de la formation continue sur les normes d'accessibilité, les pratiques exemplaires et les obligations légales.
- Consulter les personnes handicapées et des expertes et experts en accessibilité afin d'améliorer ses politiques et ses pratiques.
- Avoir des pratiques d'embauche équitables, inclusives et sans obstacle.
- Offrir des mesures d'adaptation raisonnables au travail.

## Cadre législatif

Le présent plan a été préparé conformément aux textes législatifs suivants :

- [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#)
- [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\)](#)
- [Règlement de l'Ontario 191/11 \(Normes d'accessibilité intégrées\) \(RNAI\)](#)
- [Règlement de l'Ontario 429/07 \(Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle\)](#)
- [Code des droits de la personne de l'Ontario](#)
- [Charte canadienne des droits et libertés](#)

## Services à la clientèle et mesures d'adaptation accessibles

### Les audiences et séances de médiation du TOAT

- Le TOAT tient ses audiences dans différents formats : virtuel, hybride et en personne.

- Les audiences et les séances de médiation virtuelles se tiennent sur des plateformes de vidéoconférence qui offrent plusieurs options d'accessibilité :
  - Sous-titrage et transcription en direct : **Sous-titrage automatique des audiences et séances de médiation pour les personnes sourdes ou malentendantes.**
  - Mode de contraste élevé et réglage de la police : **Visibilité améliorée pour les personnes ayant une déficience visuelle.**
  - Conférence par téléphone : **Connexion audio possible sur un téléphone comme solution de rechange à la connexion audio par internet.**
  - Compatibilité avec les lecteurs d'écran : **Compatibilité avec des lecteurs d'écran connus comme NVDA, JAWS, ORCA et Apple VoiceOver.**
  - Compatibilité des appareils : **Utilisation possible sur différents appareils, comme les téléphones, les tablettes et les ordinateurs, permettant aux utilisateurs de choisir l'option la plus accessible pour eux.**
- Les salles d'audience et de médiation du TOAT, situées au 655, rue Bay au centre-ville de Toronto, sont équipées de matériel audiovisuel moderne, ce qui permet aux personnes qui participent en mode hybride ou en personne d'entendre, de se faire entendre et de voir tous les visuels clairement.
- Pour les audiences et les séances de médiation en personne, en mode hybride ou en mode virtuel, le TOAT met une équipe interne à disposition advenant que quelqu'un demande du soutien technique concernant l'équipement audiovisuel ou la plateforme de vidéoconférence.
- **Politique de diffusion en direct** : Quand le TOAT décide de diffuser une audience en direct, il la rend accessible au public en fournissant un lien YouTube aux observatrices et observateurs.
- Les écrans à la réception du TOAT (au 14<sup>e</sup> étage du 655, rue Bay) affichent l'information sur la salle d'audience et de médiation dans des couleurs à haut contraste et des polices à gros caractères pour les personnes ayant une déficience visuelle.
- Pour les parties qui se présentent en personne aux audiences ou aux séances de médiation, il y a aussi une imprimante à la réception, au 14<sup>e</sup> étage, pour imprimer gratuitement les documents relatifs à leur dossier.
- De plus, des membres du personnel sont disponibles à la réception pour répondre à des questions générales, sur l'emplacement des salles d'audience ou de médiation, etc.

## **Les services de renseignements publics du TOAT**

Les membres du public qui ont des questions concernant les services ou les processus du TOAT peuvent passer par les canaux suivants :

- **Par téléphone (ligne d'information publique du TOAT) :**
  - 1 416 212-6349
  - 1 866 448-2248 (sans frais)
  - 1 800 855-1155 (Service de relais Bell)
- **En personne (à la réception du TOAT au 14<sup>e</sup> étage du 655, rue Bay) :**
  - Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h (sauf les jours fériés)
- **Par courriel :**
  - [OLT.General.Inquiry@ontario.ca](mailto:OLT.General.Inquiry@ontario.ca) : Renseignements généraux.
  - [OLT.CLO@ontario.ca](mailto:OLT.CLO@ontario.ca) (liaison avec les citoyens) : Renseignements sur les appels, les audiences, les documents requis, le cadre législatif applicable, les obligations légales.
  - [Media.OLT@ontario.ca](mailto:Media.OLT@ontario.ca) : Questions des médias.
  - [OLT.Registrar@ontario.ca](mailto:OLT.Registrar@ontario.ca) : Renseignements sur des dossiers du TOAT.

Les services de renseignements publics sont disponibles en anglais et en français.

## **Initiative à venir**

Le TOAT est en train d'implanter une plateforme de mobilisation pour gérer les activités de son centre d'information, qui comprennent les services de renseignements publics ci-dessus. Cette plateforme permettra au TOAT de faire un meilleur suivi des demandes de renseignements du public passant par sa ligne de renseignements généraux, de les acheminer et de les gérer plus efficacement, de tenir des données sur le rendement (p. ex. les délais de réponse) et de recueillir la rétroaction des parties prenantes pour orienter l'amélioration du service.

La plateforme rendra les services de renseignements publics du TOAT plus accessibles en permettant aux gens de choisir des options d'acheminement de leur appel au moyen de commandes vocales et tactiles. L'acheminement automatisé des appels et le suivi amélioré des demandes de renseignements du public feront en sorte que la clientèle puisse joindre les membres du personnel appropriés et recevoir des services plus rapidement.

Le TOAT vise le début de 2027 pour le déploiement de sa plateforme de mobilisation.

## Demandes d'accessibilité ou de mesures d'adaptation

Les demandes d'accessibilité ou de mesures d'adaptation peuvent être faites auprès de la coordonnatrice ou du coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du TOAT ([OLT.Coordinator@ontario.ca](mailto:OLT.Coordinator@ontario.ca)). Voici les mesures qui peuvent être accordées, entre autres :

- Service d'interprétation en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ)
- Sous-titrage en temps réel pour les séances en personne
- Aides de suppléance à l'audition
- Interprétation en français et dans d'autres langues
- Documents d'audience ou de médiation en gros caractères, en braille, en format audio ou en format électronique lisible à l'écran
- Permission d'amener une personne de soutien
- Permission d'avoir un animal d'assistance dans la salle d'audience
- Fauteuil roulant disponible pour des besoins ponctuels
- Enregistrement de l'audience (doit être demandé à l'avance)
- Pauses supplémentaires pendant l'audience ou la séance de médiation
- Disposition spéciale des places assises pour l'audience ou la séance de médiation
- Lecture de l'information à voix haute à l'audience ou à la séance de médiation
- Permission d'échanger des notes manuscrites ou mise à disposition d'une personne chargée de prendre des notes ou de faciliter la communication à l'audience ou à la séance de médiation
- Répétition, clarification ou reformulation de l'information à l'audience ou à la séance de médiation

Le personnel du TOAT s'assurera auprès de la personne que tous ses besoins en matière d'accessibilité ont été compris et traités, sans frais supplémentaires.

La marche à suivre pour soumettre une demande d'accessibilité ou de mesures d'adaptation se trouve sur le [site Web du TOAT](#).

## Services en français

- Le TOAT s'est engagé à fournir des [Services en français](#) conformément à la *Loi sur les services en français* (LSF). Pour honorer cet engagement, il a mis en œuvre une [Politique sur les services en français](#), afin de veiller à respecter le droit de sa clientèle d'obtenir des services en français.
- Les questions ou demandes du public relatives aux services en français peuvent être envoyées par courriel au TOAT à [OLT.Coordinator@ontario.ca](mailto:OLT.Coordinator@ontario.ca)

## Formation

- Pour assurer une compréhension et une application uniformes des normes d'accessibilité et des pratiques exemplaires à l'échelle de l'organisation, nous demandons à tous les membres du personnel, gestionnaires et arbitres du TOAT de suivre les cours de formation de la FPO suivants, qui sont obligatoires :
  - **Module 1 : IASR in the OPS (le RNAI à la FPO)** – Explique les exigences du RNAI pour la FPO.
  - **Module 2 : IASR Information and Communication Standards (les normes pour l'information et les communications du RNAI)** – Explique les exigences du RNAI en matière d'information et de communications à la FPO, notamment pour les documents accessibles, les formats accessibles, les aides à la communication, les sites Web accessibles et les vidéos accessibles.
  - **Module 3 : IASR Employment Standards (for Managers only) (les normes pour l'emploi du RNAI, pour les gestionnaires seulement)** – Explique les enjeux et obligations liés aux mesures d'adaptation dans le milieu de travail relativement au RNAI et au *Code des droits de la personne*.
  - **Working Together: The OHRC and the AODA (Travailler ensemble : le Code des droits de la personne et la LAPHO)** – Porte sur le *Code des droits de la personne* et la LAPHO, notamment la manière dont le Code s'applique aux personnes handicapées et le devoir de toute organisation de fournir des mesures d'adaptation.
  - **OPS AccessForward: Customer Service Standard (Vers l'accessibilité de la FPO : Module sur la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle)** – Porte sur les services à la clientèle accessibles et sur la manière d'interagir avec des personnes handicapées.
  - **Disability Employment Accommodation for OPS Managers (Mesures d'adaptation au travail en matière de handicap pour les gestionnaires de la FPO)** – Explique le quoi, le pourquoi et le comment des mesures d'adaptation au travail pour les personnes handicapées à la FPO, et porte notamment sur la Politique sur les mesures d'adaptation de la FPO et sur la législation pertinente.
- À partir de décembre 2025, la FPO lancera une nouvelle série de cours obligatoires sur la LAPHO :
  - **Module 1 : Introducing Accessibility (introduction sur l'accessibilité)** – Regard sur les principes de la législation sur l'accessibilité et sur la responsabilité qu'a chaque personne de créer un Ontario inclusif.

- **Module 2 : Accessibility in the OPS (accessibilité à la FPO)** – Présente des moyens concrets d'intégrer les exigences, les processus, les politiques et les pratiques sur l'accessibilité au quotidien à la FPO.
- **Module 3 : Digital Accessibility (accessibilité numérique)** – Explore les retombées des expériences numériques accessibles et présente les outils, les ressources et les prochaines étapes pour l'adoption de la Norme d'accessibilité numérique de la FPO.
- **Module 4 : Accessible Customer Service (services à la clientèle accessibles)** – Aide à développer des compétences pour offrir un service accessible à la clientèle interne et externe, que ce soit en personne, par téléphone, par courriel ou en ligne.
- **Module 5 : Accessibility Essentials for Managers (principes fondamentaux de l'accessibilité pour les gestionnaires)** – Approfondit la compréhension des gestionnaires quant aux responsabilités, pratiques et politiques de base en matière d'accessibilité à la FPO.
- **Module 6 : Building Accessibility Capacity (for Managers only) (renforcement des capacités en matière d'accessibilité, pour les gestionnaires seulement)** – Présente des moyens de diriger des équipes inclusives où les membres du personnel ayant un handicap se sentent accueillis et valorisés.

Le TOAT vérifie activement si les formations ont été suivies et en garde les traces.

Certains membres du personnel du TOAT devront suivre une formation sur la création de documents accessibles.

## Paiement des frais de dépôt

- Dans certains cas, les personnes qui interjettent appel au TOAT doivent payer des frais pour déposer leur appel.
- Pour rendre la chose accessible, le TOAT accepte différents modes de paiement des frais de dépôt, notamment le paiement en ligne par carte de crédit ou de débit ( service de dépôt électronique CCPay sur le portail de paiement électronique du TOAT), par la poste (chèque certifié ou mandat–poste), en personne à la salle de courrier du TOAT (carte de crédit ou de débit), ou encore, par téléphone (carte de crédit).
- **Politique de dispense des frais pour personnes à faible revenu** : Pour offrir un accès équitable à ses services, le TOAT accorde une dispense des frais de dépôt d'un appel pour les personnes qui n'ont pas les moyens de les payer. Les personnes sont jugées admissibles selon les programmes de soutien au revenu dont elles bénéficient ou le revenu de leur ménage. Elles peuvent demander une dispense pour la totalité ou pour une partie des frais au moyen du [Formulaire de](#)

demande de dispense des frais pour personne à faible revenu. Le formulaire dûment rempli accompagné des justificatifs nécessaires doit être envoyé par la poste ou par courriel à [OLT.Registrar@ontario.ca](mailto:OLT.Registrar@ontario.ca). Les demandes sont traitées rapidement. Les renseignements personnels et financiers de nature délicate contenus dans la demande ne seront pas inclus dans le dossier public du TOAT relatif à l'affaire.

## Services, informations et communications numériques accessibles

### Site Web

- Le site Web du TOAT offre divers services numériques et facilite l'accès à des renseignements et à des documents utiles :
  - **Service de dépôt électronique** : Permet de préparer, de soumettre et de gérer l'appel, de joindre des documents justificatifs et de payer les frais de dépôt en ligne.
  - **Suivi électronique de l'état du dossier et de la décision** : Permet de consulter les dossiers actifs, leur statut actuel et les audiences prévues ainsi que les décisions qui ont été rendues.
  - **Guides d'instructions** : Renferment des instructions détaillées sur divers sujets, comme le dépôt d'un appel, le processus d'audience, les audiences vidéo et la préparation de la documentation.
  - **Vidéos** : Présentent des informations dans un format captivant qui convient à différents styles d'apprentissage. À l'heure actuelle, il y a un tutoriel intitulé « Comment demander le statut de partie ou de participant ».
  - **Pages thématiques** : Présentent des informations aux parties prenantes sur divers sujets, par exemple, le dépôt d'un appel et les services de médiation du TOAT.
  - **Salle de presse et blogue** : Permettent aux parties prenantes qui s'abonnent de recevoir les nouvelles et les annonces du TOAT.
  - **FAQ** : Répond aux questions les plus fréquemment reçues par le TOAT.
  - **Formulaires** : Servent à interjeter appel au TOAT ou à soumettre des requêtes concernant le processus d'audience.
  - **Frais** : Frais relatifs à un appel au TOAT.
  - **Documents de responsabilisation** : Comprènnent les principaux documents relatifs aux activités et à la gouvernance du TOAT, notamment le *Protocole d'entente*, le *Plan d'éthique*, les *Règles relatives aux conflits d'intérêts*, le *Cadre de responsabilisation des membres*, la politique sur

l'accessibilité, la Politique en matière de consultation, la *Politique relative aux normes de services*, les rapports annuels et les plans d'activités.

- Le site Web et les renseignements et services décrits ci-dessus sont disponibles en français et en anglais, ainsi que dans des formats accessibles.
- Le TOAT veillera à ce que son site Web public et son contenu soient conformes aux normes WCAG 2.0 de niveau AA, conformément aux exigences de la LAPHO.
- Dans les années qui viennent, le TOAT œuvrera également à atteindre les normes WCAG 2.1 de niveau AA.
- L'accessibilité du site Web et de son contenu sera testée tous les deux (2) ans.

## Documents publics et matériel d'information

- Les documents publics et le matériel d'information du TOAT consultables par le public seront disponibles en formats accessibles, notamment les suivants :
  - HTML pour le contenu Web
  - PDF étiquetés et adaptés aux lecteurs d'écran
  - Documents Word accessibles
- Le TOAT adoptera les pratiques suivantes pour élaborer ses documents et son matériel d'information consultables par le public :
  - Utiliser un langage clair, concis et simple.
  - Utiliser des en-têtes, des listes et des tableaux pour créer des structures logiques et faciles à suivre.
  - Utiliser des polices lisibles et de taille appropriée (p. ex. au moins 12 à 16 points).
  - Voir à ce que les hyperliens intégrés soient descriptifs.
  - Ajouter du texte de remplacement aux images, aux tableaux et aux graphiques.
  - Utiliser un logiciel de vérification de l'accessibilité (p. ex. dans Microsoft 365) pour examiner, repérer et résoudre les problèmes d'accessibilité des documents.
  - Offrir une transcription pour l'information visuelle et audio.
  - Offrir le sous-titrage et des descriptions audio dans les vidéos formatives.
- Le TOAT fournira gratuitement et sur demande les formats de substitution suivants, dans la mesure où cela ne lui cause aucun préjudice injustifié :
  - **Gros caractères** : Documents rédigés dans une police de grande taille (16 points ou plus).
  - **Braille** : Documents tactiles qui peuvent être lus au toucher.

- **Audio** : Enregistrements en format MP3 ou DAISY.

## **Approvisionnement**

- Le TOAT, étant régi par la directive sur l'approvisionnement pour la FPO, doit respecter les normes et exigences d'accessibilité de la LPHO, de la LAPHO et du RNAI quand il acquiert des biens et des services.
- Pour des raisons de conformité, le TOAT consultera le Bureau de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité du ministère du Procureur général pour tout processus d'approvisionnement à venir. Selon le cas, des critères et exigences sur l'accessibilité seront intégrés aux processus d'approvisionnement et aux livrables attendus.

## **Installations sans obstacle et conception des espaces publics**

- À l'heure actuelle, les espaces accessibles au public et réservés au personnel du TOAT (situés au 655, rue Bay, à Toronto en Ontario) ont les caractéristiques suivantes :
  - Étages accessibles par ascenseur
  - Entrées et sorties accessibles
  - Toilettes sans obstacle
  - Affichage et signalisation tactile
  - Portes automatiques à bouton pour toutes les salles de réunion, d'audience et de médiation
  - Espaces et passages suffisants pour les dispositifs d'aide à la mobilité (p. ex. fauteuils roulants, marchettes, triporteurs)
  - Alarmes visuelles et audibles
- Le TOAT, en collaboration avec la Direction de la gestion des installations du ministère du Procureur général, continuera à s'assurer que tous les espaces publics du TOAT qui se construisent ou sont réaménagés respectent les normes pour la conception des espaces publics du RNAI.
- Pour les cas d'urgence au 655, rue Bay, le TOAT s'est doté d'un plan d'évacuation pour assurer l'évacuation rapide et sécuritaire des personnes ayant besoin d'assistance.

## Embauche inclusive

### Pratiques d'embauche inclusives :

Le TOAT s'engage à adopter des pratiques d'embauche inclusives, notamment les mesures suivantes :

- **Offres d'emploi inclusives et accessibles** : utiliser un langage simple et inclusif dans les offres d'emploi, lesquelles doivent être accessibles pour les lecteurs d'écran et inclure une déclaration sur l'engagement du TOAT en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité.
- **Critères objectifs de sélection des CV** : Établir des critères d'évaluation clairs et uniformes pour la sélection des candidatures d'après le CV et pour l'entrevue, fondés sur les compétences, l'expérience et la qualification.
- **Questions d'entrevue et tâches objectives** : Concevoir des questions d'entrevue et de tâches se rapportant directement aux exigences principales du poste.
- **Entrevues sans obstacle** : Offrir divers formats (téléphone, vidéoconférence, en personne), présentation des questions d'entrevue à l'avance et aménagement accessible des espaces physiques.
- **Disponibilité des mesures d'adaptation** : Informer clairement les personnes candidates que des mesures d'adaptation sont disponibles et avoir des processus en place pour qu'elles puissent être déployées rapidement au besoin.

### Mesures d'adaptation au travail

Le TOAT a à cœur d'offrir des mesures d'adaptation raisonnables au travail, conformément à la Politique sur les mesures d'adaptation de la FPO, entre autres :

- **Ententes de travail non conventionnel**
  - Horaire de travail modifié ou compressé
  - Options de télétravail ou de travail hybride
- **Technologies fonctionnelles**
  - Logiciel de lecteur d'écran
  - Logiciel de reconnaissance vocale
  - Logiciel de sous-titrage
- **Équipement de bureau accessible**
  - Selon les résultats d'une évaluation de l'ergonomie, les articles suivants peuvent être fournis :
    - Bureau à hauteur ajustable

- Chaise ergonomique
  - Clavier ou souris ergonomique
  - Écran spécialisé
- **Congés et planification**
  - Congés payés ou sans solde pour des rendez-vous médicaux, des traitements ou une période de convalescence
  - **Régime de congés de maladie de courte durée :** Protection du revenu pour les membres du personnel régulier, permanent à temps plein ou à temps partiel, qui sont dans l'incapacité de travailler en raison d'une maladie ou d'une blessure, jusqu'à concurrence de 130 jours ouvrables par année civile.
  - **Régime de protection du revenu à long terme :** Protection du revenu pour les membres du personnel régulier, permanent à temps plein ou à temps partiel, qui sont dans l'incapacité de travailler en raison d'une maladie ou d'une blessure, pour une période excédant six mois, quand les crédits du Régime de congés de maladie de courte durée sont épuisés.
- **Aides à la communication**
  - Documents de travail dans des formats accessibles (p. ex. en braille, en gros caractères, en format audio)
  - Sous-titrage en temps réel pour les réunions du personnel
- **Plans d'intervention d'urgence**
  - Plans d'évacuation personnalisés pour les membres du personnel ayant des problèmes de mobilité ou une déficience sensorielle.

Le TOAT consultera une ou un spécialiste des mesures d'adaptation pour évaluer les demandes de mesures d'adaptation et y répondre efficacement.

## **Surveillance, examen, consultation et rétroaction en matière d'accessibilité**

- Le TOAT révisera et mettra à jour son plan d'accessibilité tous les cinq (5) ans et intégrera la rétroaction des parties prenantes, des personnes handicapées et des comités consultatifs de l'accessibilité, notamment le Bureau de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité du MPG.
- Le public peut exprimer ses commentaires sur l'accessibilité – commentaires positifs, plaintes, suggestions d'améliorations – en personne à la réception du TOAT, par téléphone en appelant la ligne de renseignements publics du TOAT ou par courriel à [OLT.Coordinator@ontario.ca](mailto:OLT.Coordinator@ontario.ca).

- Le TOAT consultera également son personnel en vue d'éliminer les obstacles dans les services du TOAT et dans son milieu de travail. Cette tâche relèvera du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail du TOAT.

## Rapports de conformité sur l'accessibilité

- Le plan pluriannuel d'accessibilité du TOAT sera publié sur son site Web dans un format accessible, en français et en anglais.
- Conformément à la LAPHO, le TOAT préparera un rapport de conformité sur l'accessibilité tous les deux ans à l'intention de la Division de l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario du ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.

## Communiquez avec nous

Pour en savoir plus sur le présent plan d'accessibilité ou pour l'obtenir dans un support de substitution, veuillez communiquer avec le TOAT :

- Par courriel : [OLT.Coordinator@ontario.ca](mailto:OLT.Coordinator@ontario.ca)
- Par téléphone : 1 416 212-6349 ou 1 866 448-2248 (sans frais)
- Par ATS : 1 800 855-1155 (Service de relais Bell)
- Consulter également la [Politique d'accessibilité](#) du TOAT.

Les demandes de mesures d'adaptation sont traitées par la coordonnatrice ou le coordonnateur de l'information sur l'accessibilité du TOAT ([OLT.Coordinator@ontario.ca](mailto:OLT.Coordinator@ontario.ca)).