

## Plan d'accessibilité pluriannuel 2023 – 2028

### Introduction

Le plan d'accessibilité pluriannuel présente les réussites et les actions effectuées par le Consortium ontarien pour l'apprentissage en ligne (COAEL) afin de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, ainsi que les stratégies et les initiatives en cours pour assurer une totale conformité avec le Règlement de l'Ontario 191/11 - Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de 2005. Ce plan couvre une période de cinq ans (2023-2028) et est évalué et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans par le COAEL. Il est publié sur notre site Web et sur l'Intranet des employés.

### Description du Consortium ontarien pour l'apprentissage en ligne

Le Consortium ontarien pour l'apprentissage en ligne est un organisme provincial à but non lucratif financé par le ministère des Collèges et Universités de l'Ontario qui développe et teste des outils d'apprentissage en ligne afin d'encourager l'utilisation des technologies de l'éducation et des environnements d'apprentissage en ligne au sein des collèges, des instituts autochtones et des universités de l'Ontario. Officiellement constitué en personne morale sous le nom de Consortium ontarien pour l'apprentissage en ligne (COAEL) et opérant sous le nom d'eCampusOntario, nous œuvrons à :

- Soutenir le développement et l'offre d'expériences d'apprentissage en ligne de qualité en Ontario.
- Être à la tête de la recherche, du développement et du partage de pratiques exemplaires en apprentissage en ligne et assisté par la technologie.
- Aider les établissements membres en encourageant l'innovation, la collaboration et l'excellence au nom des étudiants, du personnel académique et des autres acteurs du secteur postsecondaire en Ontario.
- Contribuer à l'évolution de l'enseignement et de l'apprentissage en intégrant les technologies émergentes et le développement des systèmes d'offre de cours en ligne de pointe.
- Fournir au secteur postsecondaire des plateformes, des programmes et des services qui s'adaptent aux changements et aux occasions qui se présentent dans les domaines de

l'éducation et de l'emploi.

## **Déclaration d'engagement**

Le Consortium ontarien pour l'apprentissage en ligne (« le COAEL », opérant sous le nom d'eCampusOntario) s'engage à offrir des opportunités et des mesures d'accès et d'accommodement en termes d'emplois et de notre prestation de services. Nous nous engageons à administrer nos programmes, nos pratiques et nos systèmes dans le respect et la promotion de la dignité ainsi que de l'autonomie des personnes ayant des capacités et des besoins différents. Les demandes d'accommodement sont traitées individuellement et dans un délai convenable, conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« la LAPHO ») de 2005, et dans le respect de nos priorités visant à faciliter le renforcement des capacités, de la contribution et de la collaboration sur notre lieu de travail et dans le cadre de nos activités. Le COAEL s'engage à faire en sorte que tous les employés soient formés aux normes d'accessibilité en matière d'information et de communications, d'emploi et de service à la clientèle, y compris les exigences générales énoncées dans la législation et appliquées par le biais de nos politiques, pratiques et procédures.

## **Normes d'accessibilité intégrées**

### **1. Exigences générales**

La LAPHO et le RNAI énoncent des exigences générales qui s'appliquent à toutes les normes qu'ils contiennent, y compris celles qui s'appliquent au COAEL.

En vertu de ces exigences générales, le COAEL a :

- Établi et mis en œuvre des politiques d'accessibilité qui régissent la manière dont nous offrons ou offrirons l'accessibilité conformément aux exigences de chaque norme applicable de la LAPHO et du RNAI. Ces politiques détaillent les fonctions et les responsabilités que le COAEL et ses employés doivent assumer en matière d'information et de communications, d'emploi et de service à la clientèle pour prévenir et éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes ayant un handicap.
- Élaboré et publié un plan pluriannuel qui décrit ses initiatives visant à assurer l'accessibilité et à faciliter les occasions offertes aux personnes ayant un handicap.

- Préparé et déposé un rapport de conformité en matière d'accessibilité qui confirme que les exigences actuelles d'accessibilité en vertu de la LAPHO et du RNAI ont été respectées.
- Formé tous les employés sur la LAPHO et le RNAI au moyen d'un module d'apprentissage en ligne, et ce, en mettant l'accent sur l'accessibilité du service à la clientèle. Les employés sont tenus de suivre une formation dès leur premier jour de travail, en plus de prendre connaissance du guide de l'employé et du code de conduite qu'il contient.

En vertu de ces exigences générales, le COAEL :

- Suivra les modifications apportées à la LAPHO et au RNAI, mettra à jour ses politiques et procédures en conséquence et les mettra à la disposition de tous les employés par le biais de notre système de gestion du personnel et de notre guide de l'employé.
- Fera progresser les stratégies décrites dans son plan pluriannuel puis évaluera et mettra à jour son contenu au moins une fois tous les cinq ans.
- Remplira et déposera un rapport de conformité en matière d'accessibilité en respect des échéances fixées pour les entreprises et les organismes sans but lucratif.
- Offrira des occasions de formation adaptées aux responsabilités précises des employés et axées sur les domaines de l'information et des communications, de l'emploi et du service à la clientèle en rapport avec leur rôle.

## **2. Information et communications**

Le COAEL s'efforce de veiller à ce que toute l'information partagée, y compris les publications sur nos sites Web, les portails en ligne, les fichiers, les documents, les publications sur les médias sociaux et le contenu promotionnel, soit facile à lire, à parcourir et à comprendre pour tous les utilisateurs.

Formats et supports de communication accessibles :

Le COAEL fournit, sur demande, des formats et des supports de communication accessibles appropriés et dans un délai convenable. Cette disposition s'applique dans le cadre de notre processus de rétroaction et de mise à disposition de procédures d'urgence et de plans de sécurité.

Avant toutes visites prévues ou événements organisés par le COAEL, conférences, et présentations, le COAL informe les participants de la disponibilité de formats et de

supports de communication accessibles, ainsi que des procédures d'urgence. Les conférences en personne sont accompagnées d'une transcription automatisée en temps réel et d'une diffusion en direct. L'inscription à un événement donne aux participants l'occasion de demander des formats et des supports de communication accessibles avant d'assister à l'événement. Le COAEL communique dans un délai convenable avec les personnes ayant un handicap afin de déterminer des formats et les supports appropriés qui tiennent compte de leurs besoins individuels. Les formats et les supports de communication accessibles sont fournis à un coût qui n'est pas supérieur au prix régulier facturé aux autres participants.

Sur demande, des copies de documents, y compris des offres d'emploi et le contenu affiché sur nos sites Web, sont fournies dans un format ou avec un support de communication accessible déterminé en concertation avec la personne qui en fait la demande.

Les sites et contenus Web :

Le COAEL veille à ce que ses sites Internet et Intranet ainsi que leur contenu soient conformes aux directives d'accessibilité des « Web Content Accessibility Guidelines » (WCAG) de niveau AA.

Les sites Web détenus et gérés par le COAEL comprennent l'installation d'un module d'extension Audio Eye qui permet aux utilisateurs de modifier la façon dont le contenu est affiché, y compris l'agrandissement de la taille des polices et l'ajustement des couleurs et du contraste. Tous les contenus audiovisuels contiennent des descriptions audio ou visuelles et les fichiers téléversés en format « Portable Document Format » (PDF) sont balisés pour prendre en charge les titres ainsi que le texte « alt » pour les images. Les dépliants, les bannières et les autres documents de promotion sont toujours structurés à l'aide de titres et de sous-titres pour faciliter la navigation.

Lors de la mise à jour de son site Web, le COAEL s'efforcera également d'en améliorer les fonctionnalités d'accessibilité, notamment en établissant des « URL » descriptives pour chacune de ses pages afin d'offrir davantage de contexte et d'en améliorer la lisibilité. Le contenu sera lui aussi revu et corrigé afin d'assurer la clarté et la simplicité du site.

### **3. Emploi**

Le COAEL a pour pratique d'informer ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'accommodement pour les candidats ayant un handicap au cours de ses processus de recrutement.

Le COAEL informe ses employés des politiques qu'il met en œuvre pour soutenir ses employés ayant un handicap, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques relatives à la mise en place d'accommodement de poste qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap.

Le COAEL fournit les informations nécessaires aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction et offrira des mises à jour à ses employés chaque fois qu'une modification sera apportée aux politiques existantes en matière d'accommodement de poste qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap.

Le COAEL a rédigé une procédure pour l'élaboration de plans d'accommodement individuels documentés pour les employés ayant un handicap, y compris la mise en œuvre d'un formulaire de plan d'intervention d'urgence individualisé en milieu de travail, d'une procédure de retour au travail et de politiques inclusives pour la gestion du rendement, le perfectionnement et l'avancement professionnels et la réaffectation.

Tous les employés du COAEL sont invités à définir leurs besoins en remplissant chaque année une partie d'un formulaire de plan d'intervention d'urgence individualisé en milieu de travail. Ils sont aussi invités à informer le COAEL si leurs besoins changent. Les informations fournies restent confidentielles et ne sont accessibles qu'aux parties jugées nécessaires avec l'accord de l'employé. Les employés qui ont fait part d'un besoin d'assistance peuvent participer activement à l'élaboration de leur plan d'intervention d'urgence individualisé en milieu de travail avec leur gestionnaire, la ou les personnes désignées par le COAEL pour offrir de l'aide à l'employé et les autres parties nécessaires.

### **4. Service à la clientèle**

Conformément à ses valeurs, le COAEL s'engage à fournir ses programmes et ses services dans le respect de la dignité et de l'autonomie des personnes ayant un handicap, y compris ses clients. Le COAEL s'efforce progressivement d'offrir aux personnes ayant un handicap les mêmes

occasions d'accéder à ses services et d'en bénéficier dans un délai convenable, au même endroit et de la même manière que les autres clients.

Tous les employés du COAEL suivent une formation sur la LAPHO, qui stipule les normes à respecter en matière de service à la clientèle. La réussite de la formation et la tenue d'un registre garantissent que les employés comprennent comment communiquer avec une personne ayant un handicap en tenant compte de ce dernier. Il s'agit notamment d'apprendre à utiliser des services intégrés (c'est-à-dire conçus pour être accessibles à tous y compris aux personnes ayant un handicap), une communication appropriée et une terminologie mettant la personne en avant et non son handicap. Le COAEL s'efforcera d'offrir aux employés une formation de sensibilisation à la diversité et l'inclusion, ainsi qu'à la création d'un milieu de travail respectueux, afin qu'ils puissent mieux s'acquitter de leurs responsabilités en offrant un environnement inclusif et accessible, et des mesures d'accommodement pour les personnes ayant un handicap.

Le COAEL prévient ses clients en cas de perturbation planifiée ou imprévue de ses installations. L'avis comprendra des informations sur la raison, la durée prévue et les installations ou services de remplacement, le cas échéant. Les clients sont informés dès que possible par voie d'affichage aux entrées publiques et à la réception de nos locaux, sur notre site Web, par courriel ou par téléphone.

Le COAEL applique des politiques et des procédures pour fournir un service téléphonique entièrement accessible aux clients (également applicable aux vidéoconférences, aux conférences virtuelles, aux réunions et aux appels), pour aider les personnes ayant un handicap qui utilisent des dispositifs d'assistance et pour accueillir celles qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien. Nous nous adressons aux clients dans un langage clair et simple au téléphone et lors des réunions virtuelles et nous leur proposons de communiquer par courrier électronique si la communication par téléphone ou par conférence virtuelle n'est pas adaptée à leurs besoins. À aucun moment, une personne en situation de handicap accompagnée d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien n'est empêchée d'avoir accès à son animal d'assistance ou à sa personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans nos locaux. Le COAEL s'emploiera à faire en sorte que tous les employés soient formés et familiarisés aux différents dispositifs d'assistance et la manière d'interagir avec les personnes ayant un handicap accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien. En plus de sa déclaration d'engagement, le COAEL publiera sur son site Web l'intégralité de sa politique en matière de prestation de services aux personnes ayant un handicap.

Le COAEL a créé au sein de son équipe Projets et Innovation un poste de spécialiste de l'accessibilité, chargé de travailler en partenariat avec les établissements membres afin d'offrir aux apprenants, aux éducateurs et au personnel académique du secteur postsecondaire un accès égal aux contenus numériques, par le biais de formations, de mesures de soutien et de conseils sur les meilleures pratiques et outils en matière d'accessibilité. Grâce à son expertise, l'équipe collabore avec d'autres équipes et employés du COAEL pour élaborer et tenir à jour des documents de formation et de soutien visant à s'assurer que toutes les parties prenantes soient en mesure d'accéder à nos programmes, services et ressources sans obstacles technologiques, d'information ou de communication. Toutes nos équipes collaborent avec nos établissements membres pour créer une communauté de pratiques en matière d'accessibilité par le biais de stratégies et de sensibilisation.

## 5. Politiques

Le COAEL a mis à jour sa politique d'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) afin de l'harmoniser avec la législation relative à l'accessibilité et aux droits de la personne, notamment :

- La Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) de 2005
- Les Normes d'accessibilité intégrées, Règl. de l'Ont. 191/11
- Le Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H.19
- Les Directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0

L'équipe Personnes et Culture veille à ce que tous les employés suivent les directives énoncées dans ses politiques et procédures, conformément à son engagement en faveur de l'équité, de la décolonisation, de la diversité et de l'inclusion.

Nous nous engageons à élaborer des politiques qui respectent et promeuvent la dignité et l'autonomie des personnes ayant un handicap. Les politiques seront révisées régulièrement et des modifications ne seront apportées qu'en tenant compte de leur impact sur les personnes ayant un handicap.

## 6. Formation

Le COAEL dispense des formations sur les exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans la LAPHO et le RNAI et sur le *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes

ayant un handicap. La formation est suivie par tous les employés, y compris les personnes ou les bénévoles qui, au nom du COAEL, traitent avec le public, des tierces parties ou des clients. La formation est achevée dès que possible et au plus tard 30 jours après l'entrée en fonction d'une personne au sein du COAEL. Les employés sont en mesure de se familiariser avec l'objectif de la LAPHO, de savoir qui elle concerne et comment ses normes s'appliquent à notre lieu de travail et à notre personnel. Un test à la fin de la formation permet d'en vérifier sa compréhension; la réussite de cette évaluation par l'employé et la date d'achèvement sont consignées par l'équipe Personnes et Culture du COAEL.

Une formation de mise à niveau à l'échelle de l'organisation est l'occasion de passer en revue ces normes avec tous les employés. La dernière a eu lieu en 2023. Cette formation comprenant une formation sur l'accessibilité pour le service à la clientèle sera proposée à tous les employés au moins une fois tous les trois ans. Le COAEL proposera également une formation aux employés sur les mises à jour apportées à nos politiques d'accessibilité avec une évaluation de leur compréhension.

## 7. Rétroaction

Le COAEL accueille et encourage la rétroaction, car elle aide notre organisation à apprendre en permanence, à s'améliorer et à supprimer les obstacles à l'inclusion des personnes ayant un handicap. Le COAEL utilise la contribution du public pour améliorer l'administration de ses programmes, pratiques et systèmes en respectant et promouvant en tout temps la dignité et l'autonomie des personnes ayant des capacités et des besoins différents.

Lorsqu'une personne rencontre des obstacles à l'accessibilité en interagissant avec nos services ou notre contenu, ou toute partie de notre processus d'acquisition de talents, ou si elle souhaite partager ses expériences, ses suggestions ou ses préoccupations, elle peut le faire par le biais de l'une des méthodes ci-dessous. Dans le cadre de ce processus, le COAEL demande les coordonnées de la personne, son mode de communication préféré et l'informe qu'elle peut s'attendre à recevoir une réponse dans un délai de cinq jours ouvrables.

Pour toute rétroaction relative aux services du COAEL, à son contenu ou à son processus d'acquisition de talents :

**Courriel:** [inquiry@ecampusontario.ca](mailto:inquiry@ecampusontario.ca)

**Téléphone:** 647-348-9805 (votre appel sera dirigé vers le bureau du PDG)

**Courrier:** Administrateur ou Administratrice, bureau du président-directeur général (PDG)  
372, rue Bay, 14e étage  
Toronto, Ontario, Canada M5H 2W9

Outre le partage d'expériences, de préoccupations, de suggestions ou de tout autre commentaire sur notre prestation de services, les demandes générales de formats et de supports de communication accessibles peuvent également être formulées en utilisant l'une des méthodes susmentionnées.

Ces procédures seront affichées dans nos locaux, sur notre site Web, sur notre page LinkedIn et dans nos offres d'emploi. Afin de rationaliser notre processus de recueil de feed-back, le COAEL élaborera un formulaire de rétroaction en vertu de la LAPHO destiné à améliorer l'accessibilité de nos services et à mieux répondre aux besoins de nos clients.

## Normes non applicables

### 1. Transport

Le COAEL n'est pas un prestataire de services de transport et n'a pas d'exigences législatives en vertu des normes de transport de la LAPHO et du RNAI.

### 2. Conception des espaces publics

Les bureaux du COAEL, situés au 372, rue Bay, à Toronto, en Ontario, ne disposent pas de parc de stationnement sur place, de zone de chargement, ni de toilettes inclusives et accessibles. Ce bureau est situé dans la Sterling Tower, qui fut bâtie lors du boom de la construction à Toronto à la fin des années 1920. Le 18 août 1976, elle a été répertoriée par le conseil municipal de Toronto comme propriété ayant une valeur ou un intérêt sur le plan du patrimoine culturel. Par conséquent, la capacité du COAEL à procéder à des réaménagements accessibles conformément aux normes pour la conception des espaces publics énoncées dans le Règl. de l'Ont. 191/11 est limitée. L'article 80 du Règl. de l'Ont. 191/11 décrit les exemptions pour les propriétés régies par la Loi sur le patrimoine de l'Ontario, L.R.O. 1990, chap. O. 18.

The logo for ecampus Ontario features the word "ecampus" in a lowercase, black, sans-serif font, with the "e" and "c" connected. Below it, the word "Ontario" is written in a smaller, black, sans-serif font. The text is positioned to the left of a large, orange, parallelogram shape that slants to the right.

372 Bay St. 14th Floor  
Toronto, ON, M5H 2W9  
[ecampusontario.ca](http://ecampusontario.ca)

Si une demande d'aménagement accessible ne peut être satisfaite, l'équipe Personnes et Culture consultera dans un délai raisonnable la personne qui en a fait la demande afin de déterminer une solution de rechange convenable, telle qu'une collaboration à distance, une rencontre en personne dans un lieu hors site ou une autre option accessible.

## Coordonnées

Pour obtenir plus d'information sur ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec nous par :

**Courriel:** [inquiry@ecampusontario.ca](mailto:inquiry@ecampusontario.ca)

**Téléphone:** 647-348-9805 (votre appel sera dirigé vers le bureau du PDG)

**Courrier:** Administrateur ou Administratrice, bureau du président-directeur général (PDG)  
eCampusOntario  
372, rue Bay, 14<sup>e</sup> étage  
Toronto (Ontario) M5H 2W9

*Des formats accessibles de ce plan sont disponibles gratuitement sur demande.*