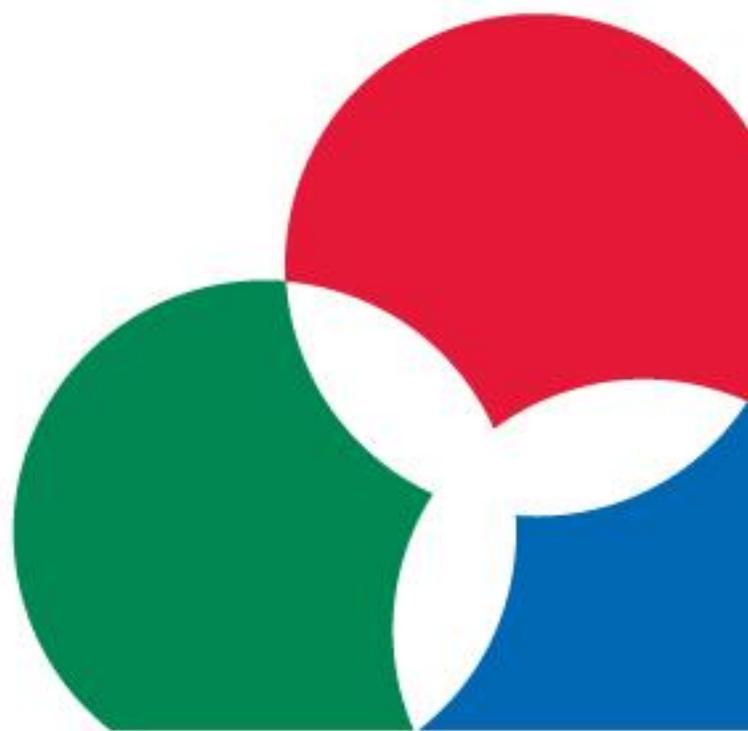


# Plan d'accessibilité pluriannuel 2014 – 2019

**CENTRE DES  
SCIENCES  
DE L'ONTARIO**

Un organisme du  
gouvernement de l'Ontario



## Contenu

Introduction .....	3
Déclaration d'engagement .....	3
Normes d'accessibilité : Service à la clientèle .....	3
Appareils et accessoires d'assistance.....	3
Communication .....	4
En cas de perturbation des services.....	4
Animaux d'assistance et accompagnateurs .....	4
Service téléphonique.....	4
Site Web .....	4
Normes d'accessibilité intégrées .....	5
Informations d'urgence accessibles .....	5
Emploi.....	5
Recrutement et processus de sélection .....	5
Retour au travail .....	5
Rétroaction.....	5
Informations et communications.....	6
Approvisionnement.....	6
Formation .....	6
Site Web et Contenu Web.....	6
Conception des espaces publics.....	7

# Plan d'accessibilité pluriannuel du Centre des sciences de l'Ontario

---

## Introduction

Le Plan d'accessibilité pluriannuel définit les stratégies actuelles et futures qu'entreprend le Centre des sciences de l'Ontario pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Le plan présente le cadre et la direction qui soutiennent et renforcent notre engagement et nos efforts à nous conformer à la [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario](#) ainsi qu'à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Nous continuons de former et de fournir à notre personnel et à nos bénévoles des ressources en vue d'offrir un service qui respecte les besoins des personnes handicapées, les normes d'accessibilité du service à la clientèle et le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Nous examinons et mettons à jour ce plan au moins une fois tous les cinq ans.

## Déclaration d'engagement

En tant qu'organisme du gouvernement de l'Ontario, le Centre des sciences de l'Ontario s'engage à constituer une attraction culturelle solidaire, accessible et attrayante pour tous. Nous comprenons l'importance de maintenir une accessibilité pour notre personnel et le public que nous servons. Nous sommes engagés envers la satisfaction des besoins des personnes handicapées. Nous continuerons à examiner nos pratiques et nos politiques ainsi qu'à intervenir auprès du personnel, des visiteurs et des clients afin d'améliorer la prestation de services accessibles.

## Normes d'accessibilité : Service à la clientèle

Le Centre des sciences de l'Ontario s'engage à fournir un service à la clientèle exceptionnel qui réponde aux besoins des personnes handicapées. Afin d'atteindre cet objectif, Nous avons mis en œuvre les mesures suivantes :

### Appareils et accessoires d'assistance

Nous veillons à ce que le personnel soit formé et connaisse les divers appareils et accessoires d'assistance utilisés par les visiteurs, les clients et les employés en situation de handicap pour accéder à nos locaux et à nos services.

## **Communication**

Nous maintenons un milieu de travail et un environnement axé sur les visiteurs qui respecte les personnes handicapées et nous formons le personnel pour qu'il sache communiquer et interagir d'une manière respectueuse avec tous les visiteurs et clients.

### **En cas de perturbation des services**

En cas de perturbation prévue ou imprévue, le Centre des sciences de l'Ontario offrira aux visiteurs et clients un avis au sein de ses locaux ou sur son site Web, selon la situation. La raison de la perturbation sera donnée ainsi que sa durée prévue (si elle est connue), et nous fournirons une description des installations ou des services de remplacement.

### **Animaux d'assistance et accompagnateurs**

Nous accueillons librement les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Nous veillons également à ce que tous les employés, bénévoles et autres personnes qui travaillent dans le public soient correctement formés pour interagir avec les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance.

Nous créons également un milieu hospitalier pour les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. La personne qui accompagne un visiteur en situation de handicap obtient une entrée gratuite au Centre des sciences de l'Ontario sur déclaration de la situation ou présentation d'une carte d'accessibilité reconnue. Les cartes en question sont la carte d'accompagnement pour personne handicapée Timbres de Pâques ou la carte Accès 2.

### **Service téléphonique**

Nous nous engageons à fournir un service téléphonique accessible à tous nos visiteurs et clients. Notre personnel reçoit des formations pour communiquer au téléphone dans un langage clair et simple, en parlant lentement.

### **Site Web**

Nous nous engageons à rendre notre site conforme aux Normes sur l'accessibilité des sites Web. Nous continuons à y apporter des améliorations, comme de nouveaux outils et de nouveaux renseignements accessibles dès qu'ils deviennent disponibles, pour répondre aux besoins des visiteurs.

Veillez communiquer avec nous si vous rencontrez des difficultés. Nous ferons tout notre possible pour vous fournir les informations sous une forme qui vous convient.

## **Normes d'accessibilité intégrées**

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées définit la normalisation de l'information et de la communication, de l'emploi, du transport et de la conception des lieux publics.

### **Informations d'urgence accessibles**

Le Centre des sciences a mis en place un plan d'intervention d'urgence complet pour les employés et les fournisseurs de services au sein de ses locaux. Les employés en situation de handicap sont invités à s'identifier s'ils ont besoin d'aide pour évacuer les lieux en cas d'urgence. Les gestionnaires sont tenus de travailler avec les employés en situation de handicap pour créer des procédures d'évacuation d'urgence individualisées.

Nous nous engageons à fournir sur demande aux visiteurs et aux clients des informations publiques d'urgence sous une forme accessible.

### **Emploi**

Le Centre des sciences de l'Ontario suit des pratiques équitables et accessibles en matière d'emploi.

### **Recrutement et processus de sélection**

Les annonces d'emploi émises par le Centre des sciences de l'Ontario suivent les directives du ministère en matière d'accessibilité. Les annonces sont rédigées dans un langage clair et comprennent des renseignements sur la façon de demander une assistance ou un aménagement lors du processus d'embauche. Notre personnel des ressources humaines répond aux demandes des candidats en temps opportun.

Nous avisons les candidats sélectionnés qui participent au processus d'entrevue que des mesures d'aménagement sont disponibles sur demande. Toute forme d'aménagement doit être faite en accord avec la personne qui en fait la demande.

Les nouveaux employés reçoivent des informations sur les processus d'aménagement du Centre des sciences de l'Ontario.

### **Retour au travail**

Le Centre des sciences de l'Ontario a développé et mis en œuvre une procédure permettant de créer des plans individuels d'aménagement et de retour au travail pour les employés qui se sont absentés en raison d'un handicap. Ces plans sont élaborés en fonction des informations fournies par l'employé et le médecin de l'employé.

### **Rétroaction**

Le Centre des sciences de l'Ontario examine les processus de rétroaction chaque année pour veiller à ce que la rétroaction soit accessible et réponde aux besoins des visiteurs.

Nous fournissons un certain nombre de moyens au public afin qu'il puisse formuler des commentaires sur nos programmes et nos services :

- Sur notre site Web
- Par téléphone / relais Bell
- Par la poste
- En personne, aux employés sur place et à la direction

Une fois la rétroaction reçue, elle est redirigée vers la personne compétente, qui l'évaluera et prendra les dispositions appropriées en temps utile. Si vous souhaitez que nous utilisions une méthode particulière pour vous répondre, par exemple par courrier électronique ou par téléphone, veuillez l'indiquer dans votre rétroaction.

### **Informations et communications**

Le Centre des sciences de l'Ontario s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées relatifs aux moyens de communication. Pour veiller à ce que toute information soit accessible sur demande, nous prenons les mesures suivantes :

- Consulter la personne qui en fait la demande afin de déterminer la forme accessible ou la méthode de communication appropriée.
- Appliquer les pratiques gagnantes et les lignes directrices énoncées par la fonction publique de l'Ontario (FPO) en matière de création de documents accessibles.
- Émettre des formats et des communications de soutien accessibles ou en organiser l'émission en temps opportun.

### **Approvisionnement**

Le Centre des sciences de l'Ontario entreprend fermement d'intégrer les questions d'accessibilité dans ses politiques, procédures et pratiques d'approvisionnement, sauf en cas d'impossibilité. Une explication sera fournie sur demande lorsqu'il a été décidé de ne pas intégrer certaines caractéristiques d'accessibilité.

### **Formation**

Le Centre des sciences continue de fournir une formation aux gestionnaires, employés et bénévoles en vertu des lois sur l'accessibilité de l'Ontario et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées. La formation est assurée selon les fonctions et tâches des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

### **Site Web et Contenu Web**

Le Centre des sciences de l'Ontario prend des mesures pour que le contenu de son site Web se conforme aux Normes sur l'accessibilité des sites Web 2.0 niveau AA d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Nous avons commencé à évaluer et à résoudre les questions d'accessibilité de notre site Internet en 2013. Voici certains des éléments abordés : les descriptions accessibles d'images, les liens hypertexte descriptifs et les aides pour remplir les champs de formulaires. Une formation sur le contenu de la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario a été fournie aux éditeurs de contenu Web. En 2014, une équipe de projet technique a été formée pour répondre à des questions plus globales comme la navigation accessible et les problèmes liés au modèle de conception du site. Ce projet est en cours.

### Conception des espaces publics

Le Centre des sciences de l'Ontario applique les Normes pour la conception des espaces publics lorsqu'il entreprend une nouvelle construction ou effectue des modifications majeures dans ses espaces publics.

Les espaces publics comprennent :

- Sentiers de loisirs
- Espace extérieur et voies de déplacement comme les trottoirs, les rampes, les escaliers
- Stationnement accessible
- Toilettes
- Éléments liés aux services tels que les comptoirs de service et les files d'attente
- Salles d'exposition et espaces intérieurs comme les points de vente et les services de restauration
- Auditorium, cinéma, studio et salles de classe

Les mesures en usage sont les suivantes :

- Places de stationnement larges supplémentaires
- Portes automatiques à l'entrée principale, à l'entrée des groupes/écoles, au niveau de la sécurité et des autres entrées
- Comptoirs de service à la billetterie et au comptoir des membres adaptés à la hauteur des visiteurs qui utilisent des dispositifs de mobilité
- Accès par ascenseur à chaque étage
- Toilettes aménagées (besoins spéciaux, famille, tous genres)
- Aires de refuge en cas d'urgence