

## CROISSANCE ONTARIO POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ

---

### **1.0 Déclaration d'engagement:**

Les employés de la Croissance Ontario s'engagent à :

- respecter ses obligations en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO); et
- répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées.

### **2.0 Politiques:**

La Croissance Ontario s'efforce en tout temps de fournir ses services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Elle s'engage aussi à offrir aux personnes handicapées la même occasion d'accéder à nos services, tout en leur permettant de profiter des mêmes services, au même endroit et de la même façon, que les autres clients.

#### **2.1. Appareils et accessoires fonctionnels**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui se servent d'appareils ou d'accessoires fonctionnels afin qu'elles puissent obtenir et utiliser nos services et en profiter. Nous veillerons à ce que nos employés connaissent bien les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés pour accéder à nos services.

#### **2.2. Communication**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap et de leurs besoins pour garantir un service à la clientèle de haute qualité.

#### **2.3. Animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les zones de nos locaux qui sont accessibles au public ou à d'autres tiers.

#### **2.4. Personnes de soutien**

Nous accueillons les personnes de soutien qui accompagnent les clients handicapés.

## **2.5. Commentaires**

Tous les commentaires sont les bienvenus, y compris ceux portant sur nos services offerts aux personnes handicapées. Les clients qui souhaitent fournir leurs commentaires sur la façon dont la Croissance Ontario offre ses services aux personnes handicapées peuvent le faire des façons suivantes:

Adresse courriel: [ventureontario@ontario.ca](mailto:ventureontario@ontario.ca)

Site Web: [www.ontario.ca/ocgc](http://www.ontario.ca/ocgc)

En personne ou par la poste:  
30e étage, bureau 3001 BX7,  
250, rue Yonge,  
Toronto, ON M5B 2L7

Tous les commentaires seront transmis au président et chef de la direction. Nous communiquerons avec les clients à propos de leurs commentaires. Un accusé de réception sera envoyé dans les trois jours ouvrables, au besoin.

## **2.6. Avis d'interruption de service**

Nous aviserons les clients en cas d'interruption à nos bureaux ou en cas d'interruption de nos services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Nous indiquerons la raison de l'interruption, la durée prévue de l'interruption et si des installations ou des services de remplacement sont disponibles. Toutefois, il se peut qu'en cas d'urgence nous ne soyons pas en mesure de prévenir.

## **2.7. Formation**

Nous nous engageons à former le personnel, les bénévoles et les autres personnes qui interagissent, en notre nom, avec le public ou des tiers relativement :

- à l'accessibilité du service à la clientèle;
- aux exigences du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées; et
- aux aspects du Code des droits de la personne qui portent sur l'accessibilité.

Nous formerons nos employés relativement aux aspects qui touchent leur poste.

## **2.8. Obtention**

Nous tiendrons compte des critères et des caractéristiques d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services et d'installations, y compris de kiosques libre-service. Si toutefois, pour des questions pratiques, cela n'était pas possible, nous fournirions des explications sur demande.

## **2.9. Information et communications**

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous fournirons rapidement et sur demande de l'information sur nos bureaux et les services qui y sont offerts, y compris de l'information sur la sécurité du public, et ce, dans des formats accessibles ou au moyen d'aides à la communication, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne qui fait la demande. La Croissance Ontario consultera la personne qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Nous respecterons aussi les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG version 2.0, niveau AA), reconnues à l'échelle internationale, et ce, conformément aux échéanciers décrits dans le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.

## **2.10. Emploi**

Nous aviserons les employés, les candidats potentiels à un emploi et le public que des mesures d'adaptation peuvent être offertes pendant le processus de recrutement et d'embauche.

Nous informerons le personnel que des supports sont disponibles pour les personnes handicapées. Nous mettrons en place un processus pour élaborer des plans d'adaptation individualisés pour les employés.

Si nécessaire, nous offrirons également de l'information personnalisée afin de venir en aide à un employé handicapé en cas d'urgence.

Nos processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation tiendront compte des besoins en matière d'accessibilité de tous les employés.

## **2.11. Modifications à la présente ou à d'autres politiques**

Toute politique, pratique ou procédure de la Croissance Ontario qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées sera modifiée ou abrogée.