



Elections
Ontario

Rapport d'étape 2018 sur le Plan d'accessibilité pluriannuel

Table des matières

Message du directeur général des élections	6
Présentation générale.....	7
Contexte et législation.....	7
Engagement en faveur de la mise en œuvre du plan.....	8
Point sur les initiatives en matière d’accessibilité menées en 2018.....	8
Exigences générales	9
Plan d’accessibilité pluriannuel.....	9
Élément livrable	9
Rapport d’étape sur le Plan d’accessibilité pluriannuel.....	9
Politiques en matière d’accessibilité	10
Élément livrable	10
Rapport d’étape sur les politiques en matière d’accessibilité	10
Formation du personnel	11
Élément livrable	11
Rapport d’étape sur la formation du personnel	11
Accessibilité de l’approvisionnement	12
Élément livrable	13
Rapport d’étape sur l’approvisionnement	13
Norme d’accessibilité pour les services à la clientèle	14
Appareils et accessoires fonctionnels	14
Élément livrable	14
Rapport d’étape sur les appareils et accessoires fonctionnels.....	14
Chiens-guides, animaux d’assistance et personnes de soutien	16
1. Chiens-guides et animaux d’assistance.....	16
Élément livrable	16
Rapport d’étape sur les animaux d’assistance	16
2. Personnes de soutien	16
Élément livrable	17
Rapport d’étape sur les personnes de soutien	17
Avis de perturbation temporaire affectant des services.....	17

Élément livrable	18
Rapport d'étape sur les avis de perturbation affectant des services	18
Norme d'accessibilité de l'information et des communications	19
Processus de rétroaction accessible	19
Élément livrable	19
Rapport d'étape sur le processus de rétroaction	19
Formats accessibles et aides à la communication	20
Élément livrable	20
Rapport d'étape sur les formats accessibles et les aides à la communication ..	21
Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	22
Élément livrable	22
Rapport d'étape sur les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique	22
Sites et contenus Web accessibles.....	22
Élément livrable	23
Rapport d'étape sur les sites et contenus Web accessibles	23
Norme d'accessibilité à l'emploi	25
Recrutement, évaluation et sélection	25
Élément livrable	25
Rapport d'étape sur le recrutement, l'évaluation et la sélection	26
Plans d'adaptation individualisés et documentés.....	27
Élément livrable	27
Rapport d'étape sur les plans d'adaptation individualisés	28
Formats accessibles et aides à la communication pour les employés.....	28
Élément livrable	28
Rapport d'étape sur les formats accessibles et les aides à la communication pour les employés	29
Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail	29
Élément livrable	29
Rapport d'étape sur les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.....	29
Processus de retour au travail	30
Élément livrable	30

Rapport d'étape sur le processus de retour au travail	30
Gestion du rendement	30
Élément livrable	31
Rapport d'étape sur la gestion du rendement.....	31
Perfectionnement et avancement professionnels.....	31
Élément livrable	31
Rapport d'étape sur le perfectionnement et l'avancement professionnels.....	31
Réaffectation	32
Élément livrable	32
Rapport d'étape sur la réaffectation	32
Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics.....	33
Espaces publics et accessibilité des lieux de vote	33
Élément livrable	33
Rapport d'étape sur les espaces publics et l'accessibilité des lieux de vote.....	33
Autres initiatives en matière d'accessibilité – élection générale de 2018.....	36
Services et outils de vote spécialisés – élection générale de 2018.....	36
Vote lors d'une visite à domicile	36
Vote dans un autre lieu de vote	36
Vote à l'hôpital	36
Vote par la poste	36
Appareils et accessoires fonctionnels sur les lieux de vote	36
Technologie d'aide au vote	37
Interprètes gestuels et intervenants	37
Aide d'un ami ou d'une personne de soutien pour voter.....	37
Directives de vote dans d'autres langues	37
Processus de rétroaction	37
Modernisation du processus électoral – élection générale de 2018.....	37
Registres du scrutin électroniques.....	38
Tabulatrices de vote	38
Gestion des élections.....	38
Service d'inscription en ligne	38
Service d'information aux électeurs	39

Rapport d'étape 2018 sur le Plan d'accessibilité pluriannuel

Message du directeur général des élections

L'accessibilité est intégrée à toutes les facettes des activités quotidiennes d'Élections Ontario. Nous travaillons sans relâche à la mise en place des éléments livrables figurant dans notre Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021, conformément aux exigences prévues par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), et nous restons déterminés à prévenir et à supprimer les obstacles au vote dans le cadre de notre vision consistant à proposer des services modernes qui donnent la priorité aux besoins des électeurs.

La deuxième année du plan d'accessibilité quinquennal a été déterminante pour Élections Ontario, qui a dû administrer une élection générale dans toute la province et mettre en place la technologie dans les bureaux de vote, et ce, tout en maintenant l'intégrité et la sécurité du vote ainsi qu'en protégeant les renseignements personnels de plus de 10,2 millions d'électeurs.

Les registres du scrutin électroniques ont accéléré la prise en charge des électeurs car les membres du personnel électoral ont pu les rechercher en numérisant leur carte d'information de l'électeur. Les tabulatrices de vote ont permis de générer rapidement les résultats de l'élection en automatisant le dépouillement des bulletins de vote après la fermeture des bureaux de vote.

Dans le cadre de cette élection novatrice, nous avons également sécurisé et vérifié l'accessibilité de plus de 8 000 lieux de vote, et amélioré nos documents pour que les personnes handicapées puissent facilement trouver leur lieu de vote et des renseignements sur les nombreuses options de vote accessibles qui leur sont proposées.

Nous sommes fiers de nos réalisations en 2018 et nous continuerons de proposer aux personnes handicapées des options de vote accessibles qui respectent les quatre principes édictés par la LAPHO, à savoir la dignité, le respect, l'intégration et l'égalité des chances.

Greg Essensa
Directeur général des élections

Présentation générale

Élections Ontario continue de repérer et de supprimer les obstacles afin d'améliorer l'accessibilité, conformément à son Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021. Chaque année, Élections Ontario est tenu de préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises en application de son Plan d'accessibilité pluriannuel. Le présent document constitue le rapport d'étape 2018 d'Élections Ontario portant sur les progrès importants qui ont été réalisés pendant la deuxième année d'application du Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021.

Contexte et législation

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) prescrit des normes et des exigences en matière d'accessibilité dans les domaines suivants : services à la clientèle, information et communications, emploi, transport et conception des espaces publics. Parmi ces normes, les quatre qu'Élections Ontario est tenu de mettre en œuvre en vertu de cette Loi sont répertoriées et expliquées ci-dessous :

- **Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle** : fournir des services à la clientèle accessibles aux personnes handicapées afin qu'elles puissent bénéficier des mêmes biens et services que tout un chacun.
- **Norme d'accessibilité de l'information et des communications** : créer, fournir et recevoir l'information sous des formes accessibles aux personnes handicapées.
- **Norme d'accessibilité à l'emploi** : prévoir des pratiques en matière d'accessibilité et des mesures d'adaptation à l'égard des employés à tous les stades du cycle d'emploi.
- **Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics** : concevoir des espaces publics de façon à faciliter leur utilisation par tous (personnes handicapées, aînés et familles). On entend notamment par « espaces publics » les voies de déplacement extérieures, le stationnement accessible et les éléments nécessaires à l'obtention de services. Cette norme couvre également l'entretien de ces espaces publics.

En vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario, Élections Ontario a une obligation permanente d'adaptation à l'égard des personnes handicapées jusqu'au point de préjudice injustifié. Les dispositions de la LAPHO sont intégrées à tous nos domaines d'activité et nous avons conscience que certaines mesures d'adaptation dépassant le cadre de la Loi peuvent être exigées en application du *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Engagement en faveur de la mise en œuvre du plan

Élections Ontario s'engage à mettre en œuvre toutes les exigences de la LAPHO dans ses activités quotidiennes. Nous respectons également les dispositions de la LAPHO en matière de tenue des élections, conformément à l'énoncé de mission d'Élections Ontario qui consiste « à préserver l'intégrité et l'accessibilité du processus électoral et à gérer les élections de façon efficace, équitable et impartiale ».

Le plan d'accessibilité quinquennal est une stratégie permettant d'aider le personnel et de fournir des indications sur les modalités de prévention et de suppression des obstacles, comme le prévoit la LAPHO. En outre, le personnel suit des politiques, des pratiques et des procédures, participe à des formations et respecte les lignes directrices applicables dans toutes les divisions afin de continuer d'intégrer les principes d'accessibilité.

Lors d'une élection comme l'élection générale de 2018, l'administration du processus électoral doit être accessible de façon que les électeurs handicapés puissent exercer leur droit de vote de manière confidentielle et autonome. Plus de 8 000 lieux de vote ont été choisis et sécurisés en 2018, dont certains ont fait l'objet de mesures d'aménagement lorsque cela s'est avéré nécessaire. L'objectif était de faire en sorte que tous les lieux de vote soient accessibles. En outre, plus de 51 000 personnes ont été embauchées et formées afin d'aider à mettre en œuvre le processus électoral et de fournir des services à la clientèle accessibles aux 10,2 millions d'électeurs de l'Ontario.

Point sur les initiatives en matière d'accessibilité menées en 2018

Dans le cadre de sa stratégie continue visant à prévenir et à supprimer les obstacles auxquels font face les personnes handicapées, Élections Ontario mène à bien des initiatives énumérées dans ce document pour lesquelles nous présenterons à chaque fois l'« élément livrable » attendu et un « rapport d'étape ».

- **Élément livrable** : actions requises en vertu de la LAPHO pour chacune des normes susmentionnées, et engagements pris dans notre Plan d'accessibilité pluriannuel
- **Rapport d'étape** : réalisations portées à notre crédit pour l'année 2018

Exigences générales

La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) prévoit diverses exigences générales, notamment :

- l'élaboration d'un Plan d'accessibilité pluriannuel
- l'établissement de politiques en matière d'accessibilité
- la formation du personnel
- l'accessibilité de l'approvisionnement

Un rapport sur chacune de ces exigences est présenté ci-après :

Plan d'accessibilité pluriannuel

Un plan d'accessibilité pluriannuel expose la stratégie adoptée par une organisation en vue de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité tout en satisfaisant aux exigences prévues par la LAPHO. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021 d'Élections Ontario sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation établit, met en œuvre, tient à jour et documente un plan d'accessibilité quinquennal décrivant sommairement sa stratégie pour prévenir et supprimer les obstacles en consultation avec les personnes handicapées. L'organisation est tenue de fournir un rapport d'étape annuel sur les mesures prises.

Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité pluriannuel

Notre Plan d'accessibilité pluriannuel 2017-2021 illustre notre volonté de repérer et de supprimer les obstacles afin d'améliorer l'accessibilité. Ce plan quinquennal précise comment nous entendons :

- respecter les exigences en matière d'accessibilité dans les délais prescrits par la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et par le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées
- réduire tous les obstacles à l'accessibilité actuels
- prévenir et supprimer les futurs obstacles

Le Plan d'accessibilité pluriannuel a été élaboré en consultation avec des organismes communautaires et des particuliers représentant des personnes ayant divers handicaps. Nous continuons de nous appuyer sur leur expertise pour mettre en œuvre le Plan d'accessibilité pluriannuel et pour atteindre notre objectif consistant à rehausser les niveaux de service, à réduire les obstacles au vote et à faciliter le vote pour les électeurs handicapés.

Nous sommes extrêmement reconnaissants aux organismes communautaires et aux particuliers représentant des personnes ayant divers handicaps qui ont apporté leur expertise, prodigué des conseils et formulé des recommandations :

- Alliance for Equality of Blind Canadians
- Alzheimer Society of Toronto
- Bob Rumball Canadian Centre of Excellence for the Deaf
- Fédération ontarienne pour les paralysés cérébraux
- Fondation INCA
- Intégration communautaire Ontario
- La Marche des dix sous du Canada
- La Société de l'arthrite
- Lésions médullaires Ontario
- Parkinson Canada
- Société canadienne de l'ouïe
- Université de l'École d'art et de design de l'Ontario (EADO)

Nous poursuivons la mise en œuvre du Plan d'accessibilité pluriannuel et rendons compte des progrès accomplis pendant sa deuxième année d'application. Ce rapport est publié sur notre site Web sous la forme d'un fichier PDF accessible et fourni sur demande dans d'autres formats accessibles.

Élections Ontario a également déposé un rapport de conformité sur l'accessibilité auprès de la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario en décembre 2018, conformément à la réglementation.

Politiques en matière d'accessibilité

Les politiques en matière d'accessibilité déterminent la méthode employée par une organisation pour répondre à ses obligations en vertu de la LAPHO, en ce qui a trait à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées. L'élément livrable et le rapport d'étape sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation élabore, met en œuvre et tient à jour des politiques régissant la façon dont elle atteint l'objectif d'accessibilité et satisfait aux exigences énoncées dans les normes d'accessibilité. Ces politiques respectent les principes essentiels que sont l'autonomie, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances.

Rapport d'étape sur les politiques en matière d'accessibilité

Élections Ontario dispose d'une Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle et d'une Politique sur les normes d'accessibilité intégrées abordant chacune les normes prescrites par la LAPHO qui s'appliquent à l'organisme, notamment la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, la Norme

d'accessibilité à l'emploi, la Norme d'accessibilité de l'information et des communications et la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics. Ces politiques décrivent comment nous entendons fournir et mettre en place les éléments livrables requis et servent de guides au personnel. Des copies des politiques en matière d'accessibilité sont fournies aux nouvelles recrues dans le cadre du processus d'orientation. Il est important que le personnel reste déterminé à intégrer l'accessibilité dans toutes les facettes des services offerts au public, en particulier lors d'une élection.

Ces politiques s'accompagnent d'un engagement formel à répondre aux besoins des personnes handicapées. Elles sont disponibles sur le site Web d'Élections Ontario sous la forme d'un fichier PDF accessible et fournies sur demande dans un autre format accessible. Elles respectent en outre les quatre principes essentiels de la LAPHO que sont l'autonomie, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances.

Formation du personnel

Les organisations sont tenues d'assurer une formation sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, sur le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, ainsi que sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la formation du personnel sont présentés ci-après :

Élément livrable

Tous les employés et les bénévoles suivent une formation sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle. Selon les fonctions qu'ils exercent, ils reçoivent également une formation sur le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario.

Les membres du personnel reçoivent leur formation dès que cela est matériellement possible. L'organisation tient à jour des registres de formation qui précisent notamment les dates où la formation a été dispensée et le nombre de participants. Le personnel reçoit une formation sur les modifications apportées à la politique, le cas échéant.

Rapport d'étape sur la formation du personnel

Tous les employés en poste au bureau central ont suivi une formation obligatoire sur les exigences prévues par la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, afin de pouvoir fournir des biens et des services aux membres du public de façon accessible. Une formation a également été fournie sur le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, selon les fonctions exercées par chaque employé, ainsi que sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.

En interne, toutes les nouvelles recrues ont automatiquement reçu une formation sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, sur le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. La formation des employés du bureau central et des membres du personnel sur le terrain se déroule peu après leur embauche. Des registres précisant le nom des participants et les dates de formation sont tenus à jour, conformément aux exigences prévues par la loi.

La 42^e élection générale de l'Ontario s'est tenue le 7 juin 2018. Pour ce scrutin, Élections Ontario a embauché plus de 51 000 membres du personnel sur le terrain. Même si la plupart d'entre eux n'ont travaillé qu'une seule journée, chaque employé a reçu une formation sur les points suivants :

- comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel, qui sont accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, ou bien qui ont besoin de l'aide d'une personne de soutien
- comment utiliser l'équipement ou les dispositifs qui sont mis à disposition dans les locaux d'Élections Ontario ou bien qui peuvent aider à fournir des biens ou des services à une personne handicapée
- que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à des biens ou à des services
- comment fournir un avis de perturbation affectant des services lorsque des biens ou des services sont interrompus
- comment fournir des services à la clientèle accessibles

Élections Ontario a formé le personnel de première ligne, notamment les membres du personnel électoral, afin de veiller à la prise en charge efficace des électeurs handicapés. En complément de la formation individuelle, nous avons utilisé notre vidéo de formation primée afin d'expliquer aux membres du personnel électoral et des bureaux des directeurs du scrutin comment mieux servir les électeurs handicapés. Des modules de formation en ligne ont été consacrés au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario. À l'issue de leur formation, les membres du personnel de première ligne ont signé un certificat confirmant qu'ils avaient suivi la formation et qu'ils étaient prêts à fournir des services à la clientèle d'excellente qualité.

Accessibilité de l'approvisionnement

Pour que les biens et les services soient plus accessibles aux personnes handicapées, il est important que les organisations intègrent le principe d'accessibilité dans leur processus d'approvisionnement. L'élément livrable et le

rapport d'étape relatifs à l'accessibilité de l'approvisionnement sont présentés ci-après :

Élément livrable

Les critères et options d'accessibilité sont pris en compte lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services, d'installations et de guichets libre-service, sauf si cela n'est pas matériellement possible. Si cela n'est pas matériellement possible, l'organisation en fournit une explication sur demande.

Rapport d'étape sur l'approvisionnement

Élections Ontario dispose d'une politique d'approvisionnement en biens et en services et d'un processus de demande de propositions (DP). Ces deux éléments seront examinés afin d'intégrer les exigences en matière d'accessibilité prévues par la LAPHO. La politique d'approvisionnement et le processus de DP d'origine se fondent sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et devront refléter les obligations prescrites par le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

La Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle s'applique à toutes les organisations, incluant le gouvernement, l'Assemblée législative et les organisations publiques, privées et sans but lucratif, qui fournissent des biens ou des services directement aux membres du public ou à d'autres organisations en Ontario (tiers) et qui comptent au moins un employé en Ontario.

Les exigences prévues par la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle sont présentées ci-dessous, accompagnées d'un descriptif de l'élément livrable et du rapport d'étape connexe :

- Appareils et accessoires fonctionnels
- Animaux d'assistance et personnes de soutien
- Avis de perturbation affectant des services

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent avoir besoin d'utiliser des appareils et accessoires fonctionnels personnels pour accéder aux biens et aux services d'une organisation. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux appareils et accessoires fonctionnels sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation élabore une politique permettant aux personnes handicapées d'utiliser des appareils et accessoires fonctionnels personnels pour accéder à ses biens et services, ainsi que toute autre mesure d'adaptation proposée.

Rapport d'étape sur les appareils et accessoires fonctionnels

La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle d'Élections Ontario permet aux personnes handicapées d'utiliser des appareils et accessoires fonctionnels personnels pour accéder à ses biens ou services. Les membres du personnel sont formés à l'utilisation de tous les appareils et accessoires fonctionnels mis à disposition par Elections Ontario, de sorte à pouvoir aider un particulier ou un électeur de façon appropriée.

Pour la première fois en Ontario, lors de l'élection générale de 2018, les électeurs handicapés ont pu utiliser leurs téléphones et/ou appareils et accessoires fonctionnels personnels comme aides tout au long du processus de vote. Avant l'élection, des organismes communautaires représentant des personnes handicapées nous ont fait savoir à quel point il est important de permettre l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels personnels. Elections Ontario a soutenu proactivement cette option et modifié ses politiques pour permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels

personnels au cours d'une élection (téléphone, tablette, montre-bracelet, aides de suppléance à l'audition à modulation de fréquence, etc.). Ces appareils et accessoires fonctionnels permettent de voter de façon autonome. À titre d'exemple, un électeur aveugle peut photographier la liste des candidats et utiliser une application de lecture par synthèse vocale sur son dispositif. Les appareils et accessoires fonctionnels peuvent également servir à l'enregistrement (écrit ou audio) de renseignements sur le vote, d'instructions, d'idées, de notes, de trajets ou de numéros de téléphone pour en faciliter la consultation pendant le processus de vote. En outre, les électeurs peuvent utiliser leur téléphone ou leur dispositif pour schématiser le lieu de vote, organiser un trajet accessible, rechercher des renseignements sur le vote et les processus de vote ou fournir un document d'identification acceptable.

L'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels personnels par les personnes handicapées lors de l'élection générale de 2018 a été mise en œuvre avec succès. Des organismes communautaires représentant des personnes handicapées ont mené une campagne de sensibilisation qui a permis de fournir des renseignements sur l'utilisation des appareils et accessoires fonctionnels personnels dans les bureaux de vote. Les électeurs qui ont utilisé leurs dispositifs personnels ont trouvé utile de pouvoir se servir de ces outils du quotidien lors d'une élection.

Élections Ontario a également fourni un certain nombre d'outils d'aide au vote dans les bureaux de vote pour aider les électeurs handicapés à voter de façon autonome et confidentielle. Il s'agissait notamment de dispositifs de grossissement, de gabarits de bulletin de vote en braille (nombres en relief et découpes visant à aider les électeurs ayant une déficience visuelle), de bloc-notes permettant de communiquer avec les électeurs ayant une déficience auditive et de crayons présentant une bonne tenue en main destinés aux personnes ayant un problème de dextérité.

En outre, la technologie d'aide au vote (TAV) a été mise à disposition dans l'ensemble des bureaux des directeurs du scrutin et des bureaux satellites dès le début du vote par anticipation et jusqu'à 18 h la veille du jour du scrutin. Cette technologie traite les bulletins de vote papier marqués à la main en plus de ceux marqués au moyen d'un dispositif intégré de marquage des bulletins de vote comprenant une interface audio-tactile et un contacteur au souffle. Le personnel a été formé à l'utilisation de la TAV afin de fournir un soutien aux électeurs qui y ont recours. Cependant, le nombre d'utilisateurs de la TAV continue de diminuer : ils étaient 161 en 2011, contre seulement 80 en 2018. Sur les quelque 10,2 millions d'électeurs de l'Ontario, moins d'un pour cent ont utilisé la TAV.

Chiens-guides, animaux d'assistance et personnes de soutien

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées de leur chien-guide, de leur animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

1. Chiens-guides et animaux d'assistance

Les chiens-guides et les animaux d'assistance peuvent aider les personnes handicapées dans leur vie quotidienne, sur le plan physique ou affectif, notamment en ce qui concerne l'accès aux biens et aux services. Leur présence est autorisée dans tous les lieux publics. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux animaux d'assistance sont présentés ci-après :

Élément livrable

En vertu de la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, les organisations doivent autoriser les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance à entrer dans les locaux qu'elles possèdent ou exploitent et auxquels les membres du public ont accès, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux. Si vous ne parvenez pas à déterminer si l'animal est un chien-guide ou un animal d'assistance, vous êtes en droit de demander à la personne de fournir une lettre émanant d'un professionnel de la santé réglementé. Auparavant, il était demandé de fournir une attestation d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier.

Rapport d'étape sur les animaux d'assistance

La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle d'Élections Ontario permet aux personnes handicapées d'être accompagnées d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance. Un bulletin d'information interne a été publié pour informer les employés que l'attestation peut désormais être délivrée par n'importe quel professionnel de la santé réglementé. Le bulletin contenait également un article sur le protocole à suivre en présence d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance.

Une personne handicapée qui est accompagnée d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance est autorisée à entrer dans les locaux d'Élections Ontario en le gardant auprès d'elle, sauf dans les cas où la loi l'interdit. Si la loi exclut la présence de l'animal, Elections Ontario veille à fournir l'aide dont la personne a besoin. La Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle d'Élections Ontario stipule que le chien-guide ou l'animal d'assistance doit rester en permanence sous la garde de la personne qu'il accompagne.

2. Personnes de soutien

Une personne handicapée peut faire appel à une personne de soutien qui l'aide sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins

médicaux ou de l'accès à des biens ou services. Si le paiement d'un droit est demandé, la personne de soutien doit en être informée à l'avance. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux personnes de soutien sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation doit permettre aux personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien d'entrer avec cette dernière dans les locaux auxquels les membres du public ou d'autres tiers ont accès pour l'obtention de biens ou de services.

Si le paiement d'un droit est demandé pour l'entrée dans les lieux, l'organisation doit donner à l'avance un avis du prix payable, le cas échéant, à l'égard de la personne de soutien accompagnant une personne handicapée.

Rapport d'étape sur les personnes de soutien

Élections Ontario permet aux personnes handicapées d'entrer dans ses locaux avec la personne de soutien qui les accompagne et d'accéder à ses biens et services en présence de cette personne.

Lors de l'élection générale de 2018, les personnes de soutien (personne ayant une formation juridique, membre de la famille ou ami) étaient autorisées à aider un électeur à voter. Les personnes de soutien prêtent serment ou font une affirmation solennelle et aident l'électeur à marquer son bulletin de vote.

Élections Ontario a couvert les frais des électeurs ayant fait appel aux services d'un interprète gestuel au cours d'une élection. Pour l'élection générale de 2018, nous avons également pris en charge le coût des services d'intervention en fonction de la rétroaction des organismes communautaires représentant des personnes handicapées. Nous avons travaillé de concert avec la Société canadienne de l'ouïe, la Fondation INCA et les Services communautaires Surdicécité pour faire en sorte que les électeurs puissent réserver les services d'interprétation de leur choix et que les coûts soient pris en charge par Élections Ontario.

Avis de perturbation temporaire affectant des services

Pour obtenir les biens ou services d'un fournisseur ou en tirer profit, les personnes handicapées se servent habituellement d'installations ou de services particuliers. Il est important qu'elles soient informées de toute perturbation temporaire de ces installations ou services de façon à prendre des dispositions en conséquence. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux avis de perturbation temporaire affectant des services sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation avise le public en cas de perturbation temporaire des installations ou services dont se servent les personnes handicapées pour accéder à ses biens ou services ou les utiliser. L'avis doit indiquer les trois éléments d'information suivants : la cause de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement.

Rapport d'étape sur les avis de perturbation affectant des services

En vertu de la LAPHO et de la *Loi électorale*, des avis doivent être fournis en cas de perturbation affectant des services au cours d'une élection. Élections Ontario fournit au public les avis de perturbation affectant des services en les affichant dans le lieu de vote concerné et sur son site Web, le cas échéant. Chaque avis indique notamment la cause de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement.

Au cours d'une élection, la perturbation temporaire de certains services dans des lieux de vote peut empêcher les électeurs de déposer leur bulletin de vote. Lors de l'élection générale de 2018, 20 avis de perturbation ont été affichés tout au long de la période électorale, dont 13 le jour du scrutin. Dans neuf de ces cas, il s'est avéré nécessaire de prolonger les heures du scrutin pour pallier l'incapacité de voter induite par les perturbations en question. La plupart des perturbations de service étaient liées au dysfonctionnement des ascenseurs, à des pannes d'électricité intermittentes ou à des alarmes incendie, et des mesures correctives ont été prises rapidement. Avant cela, nous avons affiché sur notre site web et dans chaque lieu de vote concerné un avis de perturbation affectant des services pour que les électeurs en soient informés à l'avance et puissent prendre d'autres dispositions, le cas échéant.

Norme d'accessibilité de l'information et des communications

Pour que les personnes handicapées puissent avoir accès à des sources d'information et à des communications, les organisations sont tenues d'intégrer le principe d'accessibilité dans les quatre domaines suivants :

- Processus de rétroaction accessible
- Formats accessibles et aides à la communication
- Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique
- Sites et contenus Web accessibles

Processus de rétroaction accessible

Les personnes handicapées doivent pouvoir fournir une rétroaction sur les services qu'elles reçoivent de façon accessible. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au processus de rétroaction accessible sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation doit instaurer un processus qui permette de formuler une rétroaction sur la fourniture de biens ou la prestation de services aux personnes handicapées et qui détermine les modalités de réponse à toute rétroaction et les mesures à prendre en cas de plainte. Elle veille à ce que les renseignements concernant son processus de rétroaction soient mis facilement à la disposition du public et à ce que ce processus soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides.

Rapport d'étape sur le processus de rétroaction

Afin d'améliorer continuellement ses services et de ne pas créer de nouveaux obstacles, Élections Ontario a mis en place un processus de rétroaction permettant aux personnes handicapées de formuler des commentaires et/ou des suggestions.

Élections Ontario salue et apprécie la rétroaction des parties prenantes, en particulier celles rencontrant des obstacles au vote, qui peuvent la fournir :

- par courriel : info@elections.on.ca
- par téléphone : 1 888 668-8683
- par ATS : 1 888 292-2312
- par télécopieur : 1 866 714-2809
- par courrier
- en personne au bureau central
- en remplissant un formulaire de rétroaction sur le site Web

Toute la rétroaction est généralement traitée dans un délai d'un jour ouvrable. Si l'évaluation ou le traitement d'une demande prend plus de temps, la personne qui l'a formulée est avisée qu'un examen est en cours pour y répondre. La demande est

alors envoyée à la division appropriée aux fins d'examen et d'enquête. Elle est consignée et fait l'objet d'un suivi jusqu'à ce qu'une réponse y soit apportée.

Élections Ontario attache beaucoup d'importance aux commentaires qui lui sont adressés et en tient compte dans le cadre de sa planification stratégique afin d'appuyer ses efforts continus de réduction et de suppression des obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

Lors de l'élection générale de 2018, des formulaires de rétroaction sur le service à la clientèle étaient disponibles dans les lieux de vote, les bureaux satellites et les bureaux des directeurs du scrutin de toute la province. Nous avons reçu 31 008 formulaires de rétroaction sur le service à la clientèle contenant des commentaires ou des suggestions, dont 707 portaient sur l'accessibilité des services fournis.

En outre, les 124 directeurs et directrices du scrutin ont tous fourni une rétroaction en remplissant un rapport sur l'accessibilité globale du processus de vote. Ces renseignements sont utilisés par le directeur général des élections, qui est tenu en vertu de la *Loi électorale* de présenter un rapport comprenant un résumé de l'ensemble des mesures prises, des services fournis, de la rétroaction reçue et des réponses apportées en matière d'accessibilité durant le processus électoral.

Formats accessibles et aides à la communication

Il est important de veiller à la création et à la mise à disposition de l'information et des autres communications dans des formats accessibles afin que les personnes handicapées puissent y avoir accès. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux formats accessibles et aux aides à la communication sont présentés ci-après :

Élément livrable

Toute organisation doit créer, fournir et recevoir l'information et les communications sous des formes accessibles aux personnes handicapées. Elle doit également informer le public de la disponibilité, sur demande, de formats accessibles et d'aides à la communication.

Lorsqu'une personne demande un format accessible ou une aide à la communication, les organisations sont tenues de consulter cette dernière pour déterminer ses besoins en matière d'accessibilité et la pertinence de l'information fournie. Si l'information ou les communications demandées ne peuvent pas être converties, l'organisation est tenue de fournir une explication des raisons pour lesquelles cela n'est pas possible, ainsi qu'un résumé du contenu.

L'information et les communications doivent être fournies en temps opportun, d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé à d'autres individus.

Rapport d'étape sur les formats accessibles et les aides à la communication

Élections Ontario a travaillé sans relâche pour garantir l'accessibilité de l'information et des aides à la communication fournies au public. Il est devenu pratique courante pour l'ensemble du personnel de veiller à ce que les renseignements affichés sur le site Web ou communiqués au public soient créés et fournis de façon accessible. En outre, si une personne demande à recevoir l'information sur un support de substitution autre que le format accessible déjà fourni, nous travaillons avec elle pour qu'elle l'obtienne d'une façon qui lui convienne.

Lors de l'élection générale de 2018, les renseignements sur le scrutin et le processus de vote ont été fournis dans divers formats afin de permettre à l'ensemble des Ontariens et Ontariennes de comprendre quand, où et comment voter. Les supports de communication, tels que les publicités et les documents d'éducation publique, étaient rédigés dans un langage simple et dans un format accessible afin que le lecteur puisse comprendre l'information aussi rapidement, facilement et complètement que possible.

À la lumière des consultations en milieu communautaire menées auprès d'organismes représentant des personnes handicapées, Élections Ontario a créé une brochure ciblée sur les options de vote accessibles que les organismes communautaires ont pu distribuer à leurs clients avant l'élection générale de 2018. Ce document indiquait quand, où et comment voter.

Nous avons également mené des campagnes de sensibilisation et présenté des exposés sur les options de vote accessibles proposées par Élections Ontario. Des renseignements sur l'élection ont également été diffusés à la radio et sur les médias sociaux. Nous avons collaboré avec des influenceurs et des blogueurs issus du secteur de l'accessibilité afin de promouvoir le Mois de l'inscription des électeurs en Ontario et l'utilisation de notre service d'inscription en ligne. Nos efforts de sensibilisation ont également consisté à mener des campagnes d'inscription sur les campus, à lancer une tournée médiatique du DGE ainsi qu'à organiser des présentations ciblées et des séances d'information pour mieux sensibiliser les électeurs aux options de vote accessibles.

Une carte d'information de l'électeur (CIE) indiquant quand, où et comment voter a été envoyée à chaque électeur inscrit en Ontario. La CIE et tous les autres renseignements sur les électeurs étaient disponibles sur demande dans des formats de substitution.

L'ATS, un service audio qui permet aux personnes ayant une déficience auditive d'accéder à l'information par téléphone, est toujours disponible au bureau central d'Élections Ontario pendant les heures normales d'ouverture.

Élections Ontario continue de créer et de fournir l'information et les communications sous des formes accessibles aux personnes handicapées.

Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

Les personnes handicapées peuvent avoir le désir de connaître et de comprendre les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique d'une organisation avant de se rendre quelque part. Il est important que ces renseignements soient mis à la disposition des personnes handicapées dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique, ainsi que les mesures prises par Élections Ontario, sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'organisation qui prépare des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et qui les met à la disposition du public les fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, dès que cela est matériellement possible.

Rapport d'étape sur les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

Si un visiteur ou un membre du public se rend dans notre bureau central et demande à l'avance des renseignements sur la sécurité en cas d'urgence qui lui sont utiles, nous les lui fournissons dans un format accessible adapté à ses besoins.

Sites et contenus Web accessibles

Les sites Web offrent souvent aux personnes handicapées un moyen facile et pratique pour accéder aux biens ou aux services d'une organisation sans qu'il leur soit nécessaire de se déplacer. Les internautes peuvent utiliser leurs propres logiciels et appareils ou accessoires fonctionnels pour naviguer à condition que le site Web ait été conçu dans une optique d'accessibilité. Lorsqu'un site Web est bien pensé et doté d'une architecture logique et compréhensible, son utilisation est plus facile pour tous, pas uniquement pour les personnes handicapées. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux sites et contenus Web accessibles, ainsi que les mesures prises par Élections Ontario, sont présentés ci-après :

Élément livrable

Au plus tard le 1^{er} janvier 2012, les **nouveaux sites Web Internet et intranet**, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

Au plus tard le 1^{er} janvier 2016, tous les **sites Internet**, ainsi que leur contenu, doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

Au plus tard le 1^{er} janvier 2020, tous les **sites Web intranet** doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), à l'exception des critères de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct) et 1.2.5 Audio-description (pré-enregistrée).

Rapport d'étape sur les sites et contenus Web accessibles

Élections Ontario a travaillé sans relâche pour faire en sorte que son site Web soit accessible et le reste en permanence. Nous suivons et respectons les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), conformément aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). En outre, nous testons et évaluons fréquemment la compatibilité du site Web avec divers logiciels d'aide comme JAWS et NVDA pour veiller à ce que les personnes handicapées puissent accéder à l'information de façon appropriée. Chaque fois qu'une nouvelle fonctionnalité ou un correctif est ajouté sur le site Web, nous vérifions que les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) sont respectées afin de garantir une conformité continue.

Élections Ontario a veillé à ce que tous les nouveaux contenus et outils élaborés et affichés sur le site Web en 2018 soient conçus dans une optique d'accessibilité et en pleine conformité avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA). Les anciens et les nouveaux fichiers ont été mis en ligne dans une version PDF accessible. En plus de la version PDF accessible, nous avons continué de fournir des documents publics dans des formats de substitution sur demande.

Avant l'élection générale de 2018, le site Web a fait l'objet de tests approfondis afin de s'assurer que les électeurs handicapés peuvent facilement trouver et obtenir des renseignements sur le processus de vote. Des renseignements importants ont été ajoutés sur la page d'accueil. Il est possible d'y accéder d'un simple clic ou à partir d'un seul et même point d'entrée. Des renseignements sur les options de vote accessibles ont été affichés sur le site Web pour permettre aux électeurs de se préparer en amont du scrutin. Les personnes handicapées ayant des difficultés à trouver ou à obtenir des renseignements peuvent utiliser les coordonnées fournies au bas de chaque page et dans la rubrique « Contactez-nous » pour joindre un

interlocuteur par téléphone, courriel, télécopieur ou ATS, ou bien pour en discuter en personne.

Norme d'accessibilité à l'emploi

En vertu de la Norme d'accessibilité à l'emploi, les employeurs sont tenus de prévoir des pratiques en matière d'accessibilité à l'égard des employés handicapés à tous les stades du cycle d'emploi. Grâce à la suppression proactive des obstacles, les employeurs contribuent à créer des milieux de travail accessibles qui permettent aux employés d'atteindre leur plein potentiel. La Norme d'accessibilité à l'emploi s'applique à l'égard des employés rémunérés. Les sept exigences prévues par la Norme d'accessibilité à l'emploi sont présentées ci-dessous, accompagnées d'un descriptif de l'élément livrable et du rapport d'étape connexe :

- Recrutement, évaluation et sélection
- Formats accessibles et aides à la communication pour les employés
- Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail
- Plans d'adaptation individualisés et documentés
- Processus de retour au travail
- Gestion du rendement
- Perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

Recrutement, évaluation et sélection

Les employeurs sont tenus d'aviser de la disponibilité sur demande de mesures d'adaptation durant leur processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au processus de recrutement, d'évaluation et de sélection sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur avise chaque candidat (interne ou externe) à un emploi que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour appuyer sa participation à tous les aspects du processus de recrutement, d'évaluation et de sélection.

Les nouvelles recrues et les employés existants sont informés des politiques de l'organisation en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés. Le processus d'élaboration d'un plan d'adaptation individualisé commence au moment de l'embauche ou lorsqu'un employé actuel indique qu'il a besoin de mesures d'adaptation.

L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

Rapport d'étape sur le recrutement, l'évaluation et la sélection

Élections Ontario s'engage à fournir un milieu de travail accessible pour tous les employés à tous les stades du cycle d'emploi. Élections Ontario a intégré l'accessibilité dans ses méthodes de travail habituelles, de façon à créer un milieu de travail accessible permettant aux employés d'atteindre leur plein potentiel. Nos procédures relatives à la Norme d'accessibilité à l'emploi décrivent en détail chaque étape du processus, y compris le recrutement, l'évaluation et la sélection.

Tout au long de l'année, Élections Ontario a avisé ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement. Des renseignements sont également fournis dans chaque offre d'emploi et dans la rubrique correspondante du site Web d'Élections Ontario.

Élections Ontario a consulté chaque candidat invité qui a demandé une mesure d'adaptation durant la phase d'évaluation pour lui fournir ou lui faire fournir une mesure qui lui convient en tenant compte de ses besoins en matière d'accessibilité.

Élections Ontario a informé chaque candidat retenu de ses politiques de soutien aux personnes handicapées. Un plan d'adaptation individualisé a été élaboré pour les candidats ayant signalé qu'ils nécessitent des mesures d'adaptation.

Dans le cadre de leur processus d'orientation, les nouvelles recrues ont également reçu une formation sur la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle, sur le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées, ainsi que sur les dispositions du *Code des droits de la personne* de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées.

Nous continuons de dispenser des formations au personnel. En octobre, Élections Ontario a mis l'accent sur la sensibilisation à la santé mentale et au mieux-être au travail. Chaque semaine, nous avons communiqué des renseignements et des ressources soulignant différents aspects de la santé mentale et du mieux-être. Nous avons fourni des liens vers des ressources et des soutiens pour mieux sensibiliser les employés à la santé mentale au travail et aux possibilités de liaison avec les personnes aux prises avec des troubles mentaux.

Pour l'élection générale de 2018, Élections Ontario a entrepris d'embaucher plus de 51 000 membres du personnel sur le terrain. À la lumière de la rétroaction d'organismes communautaires représentant des personnes handicapées, selon laquelle les électeurs handicapés se sentiraient plus à l'aise pour voter s'ils étaient pris en charge par des personnes handicapées, Élections Ontario s'est assuré que les directeurs et directrices du scrutin savaient et pouvaient répondre aux besoins du personnel en matière d'accessibilité.

Plus de 90 p. 100 des directeurs et directrices du scrutin ont réussi à embaucher des personnes handicapées en qualité de membres du personnel électoral, et plus de la moitié a déclaré employer des personnes handicapées au sein du personnel de leur bureau. Voici le témoignage de Katie McMillan, qui a été embauchée comme préposée à l'accueil :

« En tant que chercheuse d'emploi ayant un handicap, j'ai très clairement exprimé mes besoins en matière d'accessibilité. J'ai ainsi demandé à bénéficier de pauses plus longues pour mes besoins au cours de cette longue journée de travail. En plus, mon bureau de vote comptait du personnel supplémentaire afin que je puisse m'absenter sans m'inquiéter et que l'équipe n'ait pas de difficulté à me remplacer. Élections Ontario a été très accommodant et à l'écoute de mes besoins, afin que je puisse confortablement remplir mon rôle de préposée à l'accueil le jour du scrutin. »
– Katie McMillan

Après leur embauche, Élections Ontario a dû s'assurer que les plus de 51 000 membres du personnel sur le terrain étaient informés et à l'aise pour fournir des services aux personnes handicapées de façon accessible. Chacun d'entre eux a reçu une formation sur les modes d'interaction avec des personnes ayant divers handicaps, sur les modalités de prestation des services à la clientèle accessibles et sur les stratégies permettant de proposer une expérience de vote accessible.

Plans d'adaptation individualisés et documentés

Les employeurs sont tenus de rédiger un plan d'adaptation individualisé (PAI) pour les employés handicapés afin d'adopter une approche claire et cohérente en matière de mesures d'adaptation à l'égard des personnes handicapées. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés sont présentés ci-après.

Élément livrable

L'employeur élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration d'un PAI pour les employés handicapés. Le processus d'élaboration des PAI couvre les 12 points suivants :

1. la manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation participe à l'élaboration du PAI
2. les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle
3. les mesures d'adaptation à prévoir
4. les délais de mise en œuvre des mesures d'adaptation
5. la manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre

6. la manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du PAI
7. les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé
8. la fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du PAI
9. si l'employé se voit refuser un PAI, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués
10. les moyens de fournir le PAI dans un format qui tient compte des besoins de l'employé qui découlent de son handicap
11. l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication
12. toute autre mesure d'adaptation devant être fournie

Rapport d'étape sur les plans d'adaptation individualisés

Élections Ontario a suivi son processus écrit régissant l'élaboration d'un plan d'adaptation individualisé pour les employés ayant signalé qu'ils nécessitent des mesures d'adaptation. L'employé devait remplir le formulaire de plan d'adaptation individualisé, après quoi des discussions se tenaient pour déterminer quelles options et mesures d'adaptation étaient nécessaires pour que l'employé puisse faire son travail. Le service des ressources humaines élaborait ensuite un plan de réponse aux besoins d'adaptation individualisé détaillant les mesures d'adaptation requises et à prévoir, ainsi que les mesures visant à protéger la confidentialité.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Les employés handicapés doivent recevoir les formats accessibles et les aides à la communication nécessaires pour faire leur travail efficacement. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs aux formats accessibles et aux aides à la communication pour les employés sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur consulte l'employé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication concernant l'information nécessaire pour faire son travail et l'information généralement mise à la disposition des autres employés au lieu de travail. L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

Rapport d'étape sur les formats accessibles et les aides à la communication pour les employés

Lorsqu'un employé demande un format accessible et/ou une aide à la communication nécessaire pour faire son travail, Élections Ontario consulte ce dernier pour déterminer la pertinence de sa demande avant de la satisfaire en tenant compte de ses besoins.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Les employeurs doivent prendre connaissance des besoins que peut rencontrer un employé handicapé dans une situation d'urgence. Ainsi, employés et employeurs peuvent se préparer à divers scénarios. L'élément livrable et le rapport d'étape sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur fournit aux employés handicapés des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- l'employé a besoin de renseignements individualisés en raison de son handicap
- l'employeur a connaissance du besoin de mesures d'adaptation de l'employé en raison de son handicap

Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.

L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation.

L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation, lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen, et lorsque l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Rapport d'étape sur les renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Élections Ontario s'engage à assurer la sécurité de ses employés. Lorsqu'il est avéré qu'une personne handicapée (que son invalidité soit permanente ou temporaire) est

susceptible d'avoir besoin d'aide en cas d'intervention d'urgence sur le lieu de travail, le service des ressources humaines élabore avec elle un plan individualisé relatif aux interventions d'urgence sur le lieu de travail afin de répondre à ses besoins. L'employé remplit un formulaire d'intervention d'urgence sur le lieu de travail. Le service des ressources humaines utilise les renseignements recueillis sur le formulaire afin de créer pour la personne handicapée un plan individualisé relatif aux interventions d'urgence sur le lieu de travail qui détermine l'aide nécessaire, les dispositifs requis, l'itinéraire d'évacuation principal et de rechange, ainsi que les employés chargés de fournir un soutien d'urgence.

Processus de retour au travail

Les employeurs doivent instaurer un processus documenté de soutien aux employés qui reprennent le travail après une absence liée à leur handicap. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au processus de retour au travail sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur élabore un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Le processus de retour au travail est documenté, il décrit les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail et il intègre le plan d'adaptation individualisé.

Rapport d'étape sur le processus de retour au travail

Élections Ontario a instauré un processus documenté de soutien aux employés qui sont de retour au travail après une absence due à un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à ce handicap afin de reprendre leur travail. Lorsqu'un employé qui est absent depuis au moins deux semaines informe Élections Ontario verbalement ou par écrit qu'il se prépare à reprendre le travail, un formulaire d'évaluation du retour au travail lui est remis. La modification des tâches professionnelles fait l'objet d'une discussion, et le service des ressources humaines lance le processus d'élaboration du plan d'adaptation individualisé afin d'aider l'employé et de lui fournir les outils nécessaires pour qu'il puisse exercer ses fonctions.

Gestion du rendement

Il est important de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés lors de l'évaluation de la gestion du rendement. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la gestion du rendement sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.

Rapport d'étape sur la gestion du rendement

Dans le cadre de ses techniques de gestion du rendement à l'égard des employés, Élections Ontario a continué de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan de réponse aux besoins d'adaptation individualisé.

Perfectionnement et avancement professionnels

Quand ils fournissent des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels, les employeurs sont tenus de prendre en compte les mesures d'adaptation dont les employés handicapés sont susceptibles d'avoir besoin pour réussir à un autre poste au sein de leur organisation ou pour endosser de nouvelles responsabilités au poste qu'ils occupent actuellement. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs au perfectionnement et à l'avancement professionnels sont présentés ci-après :

Élément livrable

L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés. Il peut s'agir :

- de l'accroissement des responsabilités associées au poste qu'occupe un employé
- de la progression de l'employé à un poste mieux rémunéré
- de la progression de l'employé à un poste s'accompagnant de responsabilités accrues ou se situant à un échelon supérieur au sein de l'organisation
- d'une combinaison des éléments susmentionnés

Rapport d'étape sur le perfectionnement et l'avancement professionnels

Élections Ontario continue de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan de réponse aux besoins d'adaptation individualisé, pour fournir des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels.

Réaffectation

La prise en compte des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées lors de la réaffectation d'employés permet aux employeurs d'aider ces personnes à continuer d'apporter une contribution efficace. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la réaffectation sont présentés ci-après :

Élément livrable

La réaffectation s'entend du fait d'affecter un employé à un autre service ou un autre poste au sein de la même organisation au lieu de le mettre à pied, lorsque l'organisation a éliminé un poste ou un service donné.

L'employeur qui réaffecte ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il procède à la réaffectation d'employés handicapés.

Rapport d'étape sur la réaffectation

Élections Ontario continue de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés au moment de les réaffecter à un autre poste. Il est important de fournir aux employés les mesures d'adaptation dont ils ont besoin pour pouvoir continuer d'apporter une contribution efficace dans le cadre de leurs nouvelles fonctions.

Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics

Les espaces publics accessibles présentent des caractéristiques particulières facilitant leur utilisation par tous, y compris les personnes handicapées, les aînés et les familles. Les exigences prévues par la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics s'appliquent aux nouvelles constructions et aux éléments constitutifs qui font l'objet d'un réaménagement.

Espaces publics et accessibilité des lieux de vote

Lors de la création ou du réaménagement d'espaces publics, Élections Ontario satisfait à la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics. Lors de la création de lieux de vote accessibles, Élections Ontario respecte sa Liste d'inspection du lieu de vote. L'élément livrable et le rapport d'étape relatifs à la conception d'espaces publics accessibles sont présentés ci-après :

Élément livrable

Il convient d'appliquer des critères d'accessibilité particuliers aux espaces publics suivants lorsqu'ils sont nouvellement aménagés ou réaménagés :

- sentiers récréatifs et voies accessibles menant à une plage
- aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public
- aires de jeu extérieures
- voies de déplacement extérieures
- stationnement accessible
- obtention de services
- entretien

La Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics comporte 44 articles prévoyant des mesures et exigences particulières, qu'Élections Ontario respectera, le cas échéant, au moment de concevoir de nouveaux espaces ou d'entreprendre d'importants travaux de réaménagement.

Rapport d'étape sur les espaces publics et l'accessibilité des lieux de vote

En 2018, Élections Ontario n'a pas conçu de nouveaux espaces publics ni réaménagé des lieux existants. Toutefois, pour l'élection générale de 2018, nous avons veillé à ce que tous les lieux de vote de la province répondent aux critères d'accessibilité élevés de l'Ontario.

Accessibilité des lieux de vote lors de l'élection générale de 2018

Préserver l'intégrité et l'accessibilité du processus électoral fait partie de la mission d'Élections Ontario. Il était impératif que tous les lieux de vote soient accessibles lors de l'élection générale de 2018. Pour ce faire, nous avons veillé à ce que notre Liste d'inspection du lieu de vote respecte les exigences prévues par le Code du

bâtiment de l'Ontario (CBO) et par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), en particulier la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics. Nos critères intègrent en outre les normes de conception de l'accessibilité des installations (« Facility Accessibility Design Standards ») établies par la ville de London. Élections Ontario satisfait aux mesures d'accessibilité particulières stipulées dans la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics et le Code du bâtiment de l'Ontario, allant bien souvent au-delà de leurs exigences.

L'accessibilité des lieux de vote proposés a été vérifiée conformément aux Normes d'accessibilité des bureaux de vote d'Élections Ontario. Notre Liste d'inspection du lieu de vote prévoit une vérification de l'accessibilité des éléments suivants dans chaque bâtiment :

- signalisation extérieure (visibilité et couleurs contrastées)
- stationnement accessible (nombre de places, taille, surface et éclairage)
- voie de déplacement extérieure (largeur, surface, inclinaison et rampes adaptées)
- entrée accessible (éclairage, largeur de porte, seuil, ouverture automatique et matériel)
- voie de déplacement intérieure jusqu'au bureau de vote (largeur, surface, inclinaison et rampes)
- porte interne du bureau de vote (largeur, seuil et matériel)
- ascenseur (emplacement, dimensions, durée d'ouverture de la porte)

Nous avons repéré les lieux de vote qui devaient être aménagés et pris diverses mesures pour garantir leur accessibilité. En tout, 40 p. 100 des lieux de vote proposés ont fait l'objet de diverses mesures d'aménagement destinées à les rendre accessibles, incluant le recours aux services de préposés à l'accueil supplémentaires afin d'orienter les électeurs vers un itinéraire accessible ou de les aider à emprunter les portes, les rampes ou les ascenseurs. Dans cette optique, nous avons fait appel à 2 497 préposés à l'accueil lors de l'élection générale de 2018. Des panneaux d'orientation ont été utilisés pour indiquer un itinéraire accessible ou de rechange (2 359 panneaux ont été affichés), des balises de stationnement ont été installées pour définir les places de stationnement accessibles (7 580 balises à travers l'Ontario), et des tapis et des seuils de porte inclinés ont été utilisés pour niveler les inégalités des pas de porte (149 rampes et 555 seuils de porte inclinés).

Une fois établie, la liste des propositions de lieux de vote accessibles répondant à nos critères a été publiée six mois avant le jour du scrutin pour permettre au public de donner son avis sur les éventuels obstacles à l'accessibilité de ces lieux. D'après les commentaires que nous avons reçus, les lieux de vote ont été aménagés chaque fois que possible et, à défaut, de nouveaux emplacements ont été trouvés, et la liste

définitive a été approuvée. Des baux ont ensuite été conclus pour les plus de 8 000 lieux de vote en vue de l'élection générale de 2018.

Autres initiatives en matière d'accessibilité – élection générale de 2018

Élections Ontario a continué d'intégrer les principes d'accessibilité dans toutes les facettes des services offerts au public, quotidiennement et en particulier en période électorale. En 2018, Élections Ontario a administré une élection générale qui a modernisé le processus de vote et a entrepris plusieurs initiatives en matière d'accessibilité consistant par exemple à fournir des services et des outils de vote spécialisés.

Services et outils de vote spécialisés – élection générale de 2018

Lors de l'élection générale de 2018, les personnes handicapées avaient accès aux services et outils de vote spécialisés suivants :

Vote lors d'une visite à domicile

Tout électeur qui jugeait impossible ou indûment difficile de se rendre à son bureau de vote ou qui avait besoin d'aide en raison d'un handicap ou de son incapacité de lire ou d'écrire pouvait demander une visite à domicile. Deux agents des bulletins de vote spéciaux se rendaient alors à son domicile et l'aidaient à déposer un bulletin de vote spécial en blanc pour lui permettre d'exercer son droit de vote.

Vote dans un autre lieu de vote

Tout électeur à mobilité réduite ou ayant un autre handicap pour qui il était plus pratique de voter dans un autre lieu de vote pouvait se rendre dans un bureau du directeur du scrutin pour demander le transfert vers un autre lieu de vote.

Vote à l'hôpital

Tout électeur ayant les qualités requises pour voter qui faisait l'objet d'une hospitalisation temporaire en Ontario lors de l'élection générale avait la possibilité de voter dans le cadre du programme de vote à l'hôpital sur trois jours.

Vote par la poste

Tout électeur qui jugeait difficile de voter au moyen des autres options disponibles pouvait demander à voter par la poste. Après approbation de sa demande, l'électeur recevait une trousse de vote par bulletin spécial qu'il devait remplir puis renvoyer à Élections Ontario.

Appareils et accessoires fonctionnels sur les lieux de vote

Des appareils et accessoires fonctionnels étaient mis à disposition sur les lieux de vote afin d'aider les électeurs handicapés à voter de façon autonome et confidentielle. Il s'agissait notamment de dispositifs de grossissement, de gabarits

de bulletin de vote en braille (nombres en relief et découpes visant à aider les électeurs ayant une déficience visuelle à marquer leur bulletin de vote), de stylos et bloc-notes permettant de communiquer avec les électeurs ayant une déficience auditive et de crayons présentant une bonne tenue en main destinés aux personnes ayant un problème de dextérité. En 2018, les téléphones et dispositifs personnels étaient autorisés dans les bureaux de vote à des fins d'aide fonctionnelle.

Technologie d'aide au vote

La technologie d'aide au vote (TAV) est une machine à voter équipée de trois dispositifs permettant d'aider les personnes handicapées à voter : une interface audio-tactile, des manettes utilisables à l'aide des mains ou des pieds et un contacteur au souffle. La TAV était disponible dans l'ensemble des bureaux des directeurs du scrutin et des bureaux satellites dès le début du vote par anticipation et jusqu'à 18 h la veille du jour du scrutin.

Interprètes gestuels et intervenants

Élections Ontario a conclu un partenariat avec des organismes communautaires afin de réserver les services d'un interprète gestuel ou d'un intervenant pour les électeurs qui en avaient besoin. Élections Ontario s'est acquitté des frais correspondant aux services utilisés dans un bureau du directeur du scrutin, un bureau satellite ou un lieu de vote.

Aide d'un ami ou d'une personne de soutien pour voter

Tout électeur qui avait besoin de l'aide d'un tiers pour voter pouvait être accompagné jusqu'à l'isoloir par un ami ou une personne de soutien. Cette personne était autorisée à marquer le bulletin de vote de l'électeur après avoir satisfait à diverses exigences prévues par la *Loi électorale*. Elle devait notamment déclarer qu'elle garderait le secret du vote.

Directives de vote dans d'autres langues

Les directives de vote étaient disponibles dans 28 langues différentes.

Processus de rétroaction

Dans chaque lieu de vote, bureau du directeur du scrutin et bureau satellite, les électeurs pouvaient remplir les formulaires de rétroaction mis à leur disposition et les déposer dans une boîte pour faire part de leur rétroaction générale à Élections Ontario ou transmettre leurs commentaires au sujet d'un cas particulier. Il était également possible de fournir une rétroaction générale sur le site Web d'Élections Ontario, par la poste, par courriel, par téléphone ou par ATS.

Modernisation du processus électoral – élection générale de 2018

Pour l'élection générale de 2018, un processus électronique moderne a été mis au point afin d'optimiser l'efficacité du processus de vote. Les membres du personnel

électoral ont utilisé des registres du scrutin électroniques et des tabulatrices de vote pour servir les électeurs. Ces gains d'efficacité nous ont permis de prendre en charge plus rapidement un plus grand nombre d'électeurs dans un même lieu de vote et de réduire les effectifs totaux nécessaires à l'administration d'une élection.

Registres du scrutin électroniques

Les registres du scrutin électroniques ont été mis en place pour remplacer la liste des électeurs sur papier. Chaque registre contenait une version électronique de la liste des électeurs d'une circonscription électorale donnée. Les membres du personnel électoral pouvaient numériser les cartes d'information de l'électeur (CIE) pour rechercher les électeurs et rayer leur nom plus rapidement que jamais.

Tabulatrices de vote

Les tabulatrices de vote ont permis d'informatiser le dépouillement des bulletins de vote après la fermeture des bureaux de vote. L'informatisation du dépouillement a réduit les erreurs humaines, renforcé l'intégrité du processus de vote et diminué le temps de transmission des résultats à l'issue du scrutin, en le faisant passer de plusieurs heures à quelques minutes : les électeurs, les participants politiques et les médias ont ainsi eu accès à des résultats officiels quasi immédiatement. En cas de dépouillement judiciaire, les bulletins papier, qui avaient été insérés dans la tabulatrice de vote après avoir été marqués par les électeurs, ont pu être dépouillés à la main pour préserver l'intégrité du processus.

Gestion des élections

Le nouveau Système de gestion des élections (SGE) a été conçu pour gérer efficacement tous les aspects d'une élection. Il s'agit d'une plateforme Web commune et sécurisée, dans laquelle sont stockés les renseignements nécessaires à la tenue d'une élection. Le nouveau système intégré a remplacé sept anciens systèmes distincts, que nous utilisions jusque-là pour gérer et administrer les élections sur le terrain.

Service d'inscription en ligne

Élections Ontario a déployé le service d'inscription en ligne pour simplifier le processus d'inscription des électeurs. Ce nouvel outil permettait aux électeurs de confirmer, de mettre à jour, d'ajouter ou de supprimer leurs renseignements sur la liste des électeurs en ligne. Le service d'inscription en ligne a été conçu et testé aux fins de conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA). Divers organismes communautaires représentant des personnes handicapées ont donné leur avis et nous ont aidés à garantir l'accessibilité globale de l'outil. En collaboration avec la Fondation INCA, Élections Ontario a également fait réaliser des tests supplémentaires par des personnes utilisant différents appareils et accessoires fonctionnels pour garantir la compatibilité du service d'inscription en ligne avec divers logiciels et applications d'accessibilité comme

JAWS, NVDA, Dragon NaturallySpeaking et ZoomText. Plus de 1,2 million de personnes ont utilisé le service d'inscription en ligne depuis son lancement. Le fait de disposer de renseignements sur les électeurs exacts a permis d'accélérer le processus pour les électeurs dès leur arrivée sur le lieu de vote.

Service d'information aux électeurs

Autre ajout au site Web, le Service d'information aux électeurs a aidé les électeurs à trouver les renseignements dont ils avaient besoin pour voter. Hors période électorale, cet outil fournit des renseignements sur chacune des 124 circonscriptions électorales de la province de l'Ontario. Pendant l'élection, après avoir saisi leur code postal, les électeurs pouvaient consulter leurs bureaux de vote, la liste des candidats et un aide-mémoire permettant de se préparer avant de se rendre aux urnes.

En 2018, Élections Ontario a pris des mesures importantes pour moderniser le processus électoral dans la province afin de mieux servir les électeurs, tout en préservant l'intégrité du vote. Suite à l'élection, le centre international d'études parlementaires (« International Center for Parliamentary Studies ») et le centre international de psychologie électorale (« International Centre for Electoral Psychology ») nous ont remis les six prix suivants en janvier 2019 :

- le prix du commissaire aux élections de l'année (« Electoral Commissioner of the Year Award »)
- le prix de la gestion électorale (« Election Management Award »)
- le prix de la commission électorale de l'année (« Electoral Commission of the Year Award »)
- le prix de la participation des minorités (« Minority Participation Award »)
- le prix de mobilisation des nouveaux électeurs (« First Time Voter Award »)
- le prix de l'ergonomie électorale (« Electoral Ergonomy Award »)

Nous sommes honorés que notre travail et la collaboration de nos partenaires soient reconnus sur la scène internationale. Ces distinctions, ainsi que le succès de l'élection générale de 2018, témoignent de l'engagement inébranlable d'Élections Ontario à accorder la priorité aux besoins des électeurs.