



# Rapport sur l'état de l'accessibilité en 2025

Le Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario s'est toujours efforcé de garantir un milieu entièrement accessible à toutes les personnes handicapées. Il continue de rehausser et d'améliorer ses pratiques pour répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées, conformément aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« la LAPHO ») et de ses règlements d'application ainsi que du *Code des droits de la personne* de l'Ontario (« le Code »).

Le Bureau a établi un plan d'accessibilité pluriannuel afin d'éviter et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de satisfaire aux exigences de la LAPHO. Sa dernière mise à jour remonte à 2022.

Le présent rapport annuel sur l'état de l'accessibilité détaille, conformément aux exigences, les progrès réalisés en 2025 dans la mise en œuvre des mesures d'accessibilité. Son objectif est de présenter l'avancement du plan d'Ombudsman Ontario.

Si vous avez besoin de ce rapport dans un autre format, veuillez écrire à [communications@ombudsman.on.ca](mailto:communications@ombudsman.on.ca).

## Normes de conception des espaces publics

Pour la deuxième année, le Bureau était rouvert au public pour les rendez-vous en personne, après sa fermeture en mars 2020 en raison des mesures de protection contre la COVID-19. Nous continuons de veiller à ce que les services en personne respectent la LAPHO.

## Normes d'information et de communication

En juin 2025, Ombudsman Ontario a lancé un nouveau site Web moderne, réactif et entièrement accessible. Ainsi, les Ontarien(ne)s peuvent plus facilement que jamais obtenir de l'aide dans leurs interactions avec les services gouvernementaux et publics. Le site a été optimisé pour être utilisé sur diverses plateformes et avec divers outils. En plus de respecter toutes les exigences de la LAPHO et de suivre les pratiques exemplaires d'accessibilité, le site comporte des fonctionnalités répondant aux besoins de l'ensemble des Ontarien(ne)s :

Office of the Ombudsman of Ontario | Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario

483 Bay Street / 483, rue Bay

Toronto, ON M5G 2C9

Tel./Tél. : 416-586-3300 / 1- 800-263-1830 - Complaints Line | Ligne des plaintes

Faximile/Télécopieur : 416-586-3485 TTY/ATS: 1-866-411-4211

Email/Courriel : [info@ombudsman.on.ca](mailto:info@ombudsman.on.ca)

[www.ombudsman.on.ca](http://www.ombudsman.on.ca)



- Le contenu est rédigé dans un langage simple.
- Des tests d'utilisabilité ont permis de créer de nouveaux formulaires de plainte faciles à utiliser.
- Du nouveau contenu, comprenant des instructions claires étape par étape, a été élaboré pour aider le public à comprendre ce qui se passe lorsqu'il nous contacte.
- Les fichiers PDF comportent, comme avant, des balises d'accessibilité.
- Des formulaires de rétroaction sont inclus dans l'ensemble du site afin de recueillir en temps réel les commentaires ou les questions des utilisateur(trice)s.

Le site Web fait l'objet d'une vérification annuelle en matière d'accessibilité, et le personnel est formé aux pratiques exemplaires, notamment en ce qui concerne l'ajout de contenu et de fichiers PDF.

### **Normes de service à la clientèle**

Ombudsman Ontario continue de tenir à jour l'information sur les différentes façons d'obtenir les services de manière accessible, notamment par rendez-vous en personne, par téléphone, par courriel, par formulaire Web, par télécopieur ou par service de synthèse texte-parole. Nous travaillons directement avec les membres du public afin de nous assurer que nous pouvons les servir de la manière la mieux adaptée à leurs besoins.

En 2025, nous avons pris trois grandes initiatives pour respecter les exigences de la norme de service à la clientèle. Premièrement, tout le personnel a suivi une formation spécialisée sur notre obligation d'offrir aux plaignant(e)s des accommodements raisonnables en fonction de leur handicap et de tous les motifs protégés énoncés dans le Code. Deuxièmement, le personnel qui interagit avec le public a suivi une formation d'appoint sur les services de synthèse texte-parole. Troisièmement, le personnel a suivi une formation sur le langage clair afin d'améliorer sa capacité à communiquer de manière inclusive.

### **Normes d'emploi**

Notre portail de recrutement en ligne répond également à toutes les exigences d'accessibilité. Ombudsman Ontario continue d'informer les employé(e)s et les candidat(e)s des mesures d'adaptation possibles pour les personnes handicapées dans le cadre du recrutement et du travail.

### **Normes de formation**

Nous continuons à former notre personnel sur la *LAPHO* et l'accessibilité pour les personnes handicapées. Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, notre formation a été élargie et améliorée en 2025. Nous restons à l'affût des façons de former notre personnel à intégrer l'accessibilité aux services pour le public, notamment à se renseigner sur les outils et pratiques pouvant nous aider à répondre de manière adaptée aux besoins des Ontarien(ne)s.