



Archdiocese
of Toronto

Catholic Pastoral Centre
1155 Yonge Street
Toronto, Ontario M4T 1W2
T 416.934.0606
www.archtoronto.org

《安大略省殘疾人士無障礙法》 承諾書

綜合無障礙標準規定和
多年無障礙計劃

修訂並重述於 2021 年 4 月

該計劃可見於多倫多天主教教區網站，

網址為：

<https://www.archtoronto.org/about-us/safe-environment/accessibility>

如有需要, 可為大家提供本文檔的其他格式

該文件由多倫多天主教教區人力資源部製作，於 2021 年 4 月修訂並重述

目錄

AODA 《安大略省殘疾人士無障礙法》政策和多年無障礙計劃.....	2
定義.....	4
引言和承諾聲明.....	6
應急反應和疏散計劃信息.....	7
綜合無障礙標準規定（IASR）一般要求	8
無障礙政策.....	8
多年無障礙計劃.....	9
培訓.....	10
客戶服務標準.....	11
訊息和通訊標準.....	13
無障礙網站.....	13
反映意見.....	14
方式和溝通支持.....	15
就業標準.....	16
招聘.....	16
員工支援信息.....	17
記錄在案的個人化計劃.....	18
績效評估，職業發展, 晉升與調動.....	19
公共空間標準設計.....	20
運輸標準.....	20
如何與我們聯繫.....	21

AODA 《安大略省殘疾人士無障礙法》

政策及多年無障礙計劃

政策

多倫多天主教教區致力於成為符合法律的《安大略省殘疾人士無障礙法》（AODA）的所有標準。

多倫多天主教教區意識到及時制定，實施和執行標準的根本重要性，以使安大略省的殘疾人士能夠使用該標準。

多倫多天主教教區通過執行這項政策，致力於實行獨立，尊嚴，融合和機會均等的原則，並滿足殘疾人士的需求。

多倫多天主教教區致力於建立，維持和實施《綜合無障礙標準條例》（IASR）（O. Reg. 191/11）的政策以及相關的程序，特別是在客戶服務，信息，交流，就業和公共空間設計，並滿足殘疾人士可及性的需求。

多倫多天主教教區致力於建立，實施，維護和記錄多年無障礙計劃，該計劃概述了多倫多天主教教區預防和消除障礙並滿足 IASR 要求的策略。

多年無障礙計劃將指引多倫多天主教教區應如何在規定的時間內實施 IASR 的要求。

多倫多天主教教區在向殘疾人士提供信息或與殘疾人士通訊時，將以適合殘疾人的方式為基本考慮，提供信息和交流。

此政策中的承諾旨在確保無障礙仍然是多倫多天主教教區決策過程中的優先考慮，並將有助於確保決策不會在不知不覺間造成障礙。

範圍

這項政策適用於多倫多天主教教區：

- 神職人員
- 員工
- 義工
- 訪客
- 為求職者可能在招聘，評估，甄選和錄用過程中的需要提供協助。

責任

主教，神父，管理人員，直屬上司和部門負責人有責任確保所有神職人員，僱員和義工（視情況而定）均遵循本政策中規定的準則。

他們還負責確保所有神職人員，僱員和義工（視情況而定）都受到AODA，《人權法》以及所有相關政策，實踐和程序的無障礙法規和標準的培訓。

所有員工，義工，承包商以及代表多倫多天主教教區行事的人都有責任遵守，並遵守本政策中規定的承諾。

定義

“**Accessibility 無障礙性, 可及性**”是指為有能者提供充分參與 / 方便日常生活的機會。在可行的範圍內，盡可能讓最多人也可以獲得相關的服務，產品，設備或環境。可及性可以是無障礙的系統，服務，產品或環境，讓人能夠從中受惠。

“**Accessible Format 可及性方式**”可以包括，但不限於放大字體，錄製的音頻和電子格式，盲文和殘疾人士可用的其他格式。

“**Accommodation 切合個人需要**”是指作出特殊的安排或提供協助，以使殘疾人士能夠參與為殘疾人士提供的經驗。

“**Barriers 障礙**”是限制和防礙殘疾人士充分參與社會的障礙。大多數障礙不是故意的。之所以會出現障礙，是因為從一開始就沒有考慮殘疾人士的需要。

“**Communication 通訊**”是在提供，發送或接收信息時，兩個或以上的人或實體，和任何組合之間的相互作用。

“**Communications Support 通訊支援**”可以包括，但不限於字幕，替代和增強通訊支援，通俗易懂的語言，手語和任何其他有助於有效溝通的支援。

“**Dignity 尊嚴**”是指以允許個人保持自尊和尊重他人的方式提供服務。

“**Disability 殘疾**” - 安大略的無障礙法律採用了《安大略人權法》中關於殘疾的定義。它廣泛地定義了殘疾：

- a) “由人身傷害，先天缺陷或疾病引起的任何程度的身體殘疾，虛弱，畸形或毀容，並且在不限制上述一般性的情況下，包括糖尿病，癲癇，腦損傷，任何程度的癱瘓，截肢，缺乏身體協調，失明或視覺障礙，耳聾或聽力障礙，沉默或言語障礙，或身體依賴導盲犬或其他動物或輪椅或其他矯正器具或設備，

- b) 精神障礙或發育障礙的狀況，
- c) 學習障礙或在理解或使用符號或口語所涉及的一個或多個過程中出現功能障礙，
- d) 精神障礙，或
- e) 根據《1997年工作場所安全和保險法》制定的保險計劃要求獲得或獲得利益的傷害或傷殘。”

“**Equal Opportunity 機會均等**”是指個人接受的商品和服務方式，與其他人獲得的商品和服務的機會相等。

“**Independence 獨立**”是指一個人能夠在沒有不必要的幫助或他人干擾的情況下自己做事。

“**Information 信息**”包括以任何格式存在的數據，事實和知識，包括文本，音頻，數字或圖像，並傳達含義。

“**Integration 整合**”是指允許個人和其他人一樣，獲得與其他人相同的位置，相同的方式或類似的方式，受益於等效的服務，有需要時也將採取替代措施，以使個人能夠獲取相同的商品或服務。

“**Reasonable Efforts 合理的努力**”是指採取能夠滿足個人需求的方法。

介紹和承諾聲明

《安大略省殘疾人士無障礙法》（AODA）下的《綜合無障礙標準規定》（IASR）要求多倫多天主教教區制定一項多年計劃，以預防和消除殘疾人士的障礙。

自 2010 年以來，多倫多天主教教區制定了預防，識別和消除殘疾人士障礙的方針。通過其多年的可及性計劃，多倫多天主教教區的目標是在 2025 年實現完全無障礙。

本課程包括遵守與我們組織有關的以下輔助功能標準：

- 客戶服務
- 信息與通訊
- 就業
- 公共空間設計

多倫多天主教教區的無障礙計劃將有助於形成根據《安大略省殘疾人士無障礙法》（AODA）於 2011 年 7 月 1 日制定的《綜合無障礙標準規定》（IASR）的規劃要求。AODA 要求多倫多天主教教區制定，實施和執行無障礙標準，以便殘疾人士可以使用商品，服務，設施，住宿，就業，建築物，構築物和房屋。

多年無障礙計劃概述了多倫多天主教教區，為改善殘疾人士的機會，並遵守該法規的分階段要求而採取的具體步驟。

該計劃由無障礙計劃顧問經過與各種利益相關者協商並根據 IASR 制定的。它概述了預防和消除障礙並滿足 AODA 當前和未來要求的策略。如有需要的話，它可提供其他格式。

根據要求，多倫多天主教教區將：

- 至少每五年檢查和更新計劃一次。
- 在其網站上報告實施該計劃的進度。
- 如有需要，以替代格式提供與計劃有關的所有信息。

多倫多天主教教區將每年審查實施情況，以消除和防止在 AODA 下實現可及性的障礙。

應急響應和疏散計劃信息

多倫多天主教教區在其應急響應和疏散計劃以及針對員工和公眾的程序中納入了無障礙因素。

完成的行動：

- 殘疾的員工可以使用適合個人狀況的工作場所緊急響應信息，並且在發生緊急情況或災難時，將根據員工殘疾狀況為這些員工提供適時協助。這些適合個人狀況的工作計劃將傳達給他們的經理，並記錄在他們的人事檔案中。
- 已對員工進行了應急計劃和/或公共安全信息和說明方面的培訓，以確保他們知道在緊急情況，事件或危險情況下如何與殘疾人士互動。
- 向工作人員提供了有關緊急情況下疏散人員的指示，以聚集在適合的位置。
- 諮詢了各種殘疾人士，以確保我們在緊急應變計劃中滿足所有殘疾人士的需要，並在發生緊急情況或災難時及時提供公共安全信息和說明。
- 指示消防和救災人員在緊急情況發生之前識別需要幫助的人員，討論指定等候區的位置，以確保在緊急情況下如何安全地將被識別人員撤離。
- 在員工網站上發布了員工的應急計劃和公共安全信息。
- 應急計劃和公共安全信息以無障礙的格式提供，或根據要求提供適當的通訊支援。
- 多倫多天主教教區的應急響應計劃於 2019 年 8 月進行了審查和更新，並根據 Covid-19 疫情的經驗更新了 2021 年 4 月有關疫情的信息。

計劃採取的行動：

- 多倫多天主教教區將定期審查我們當前的工作場所緊急響應和疏散計劃及程序，並在公共區域發布有關我們程序的信息。
- 在以下情況下將審核個人化的應急響應信息：
 - a) 員工搬到組織中的其他位置
 - b) 審核員工的總體需求或計劃；和
 - c) 在審查一般應急響應政策時

法規要求：2012年1月1日

狀態：根據需要為個人單獨制定方案

綜合無障礙標準（IASR）

一般要求

無障礙政策

多倫多天主教教區的無障礙政策和支持程序概述了我們致力於消除障礙和改善無障礙環境的承諾。

完成的行動：

- 制定了一項政策，以解決多倫多天主教教區如何通過滿足 IASR 的要求來實現無障礙性。
- 多倫多天主教教區的 IASR 政策和承諾聲明可在該場所和天主教官網站上向公眾公開。
- 多倫多 IASR 多倫多天主教教區政策和承諾聲明可根據要求以無障礙格式提供。多倫多天主教教區將在確定適當格式時諮詢殘疾人士。
- AODA 政策已更新，以反映自 2016 年 7 月 1 日起生效的《安大略省殘疾人士無障礙法》（AODA）下客戶服務標準的更改。
- 2021 年 4 月對 AODA 政策進行了審查和更新。

計劃採取的行動：

- 定期檢查政策和承諾聲明，並在必要時進行調整。

法規要求：2014 年 1 月 1 日

狀態：執行中/進行中

多年無障礙計劃

多倫多天主教教區多年無障礙計劃概述了我們正在採取的具體步驟，以防止和消除障礙並遵守 AODA 當前和將來的要求。

完成的行動：

- 建立，實施並記錄了多倫多天主教教區的多年無障礙計劃。
- 將無障礙計劃發佈在我們的網站上，並根據要求以無障礙的格式提供該計劃的信息。
- 多年無障礙計劃已更新，以反映自 2016 年 7 月 1 日起生效的《安大略省殘疾人士可訪問性法案》（AODA）中客戶服務標準的更改。
- 多年無障礙計劃會根據法規要求進行定期審查和更新（至少每五年一次）。

計劃採取的行動：

- 維護多倫多天主教教區的多年無障礙計劃。
- 至少每五年一次繼續審查和更新無障礙計劃。

法規要求：2014 年 1 月 1 日

狀態：實施/更新/進行中

訓練

多倫多天主教教區致力於為所有與公眾互動的人員提供服務，包括現有/新員工，義工，承包商及代表多倫多天主教教區開展活動的其他人員，以及所有參與制定組織政策，要求進行培訓的人員 2005 年《安大略省殘疾人士無障礙法》；綜合無障礙標準法規，包括客戶服務的無障礙標準；以及與殘疾人士有關的《人權法》。

完成的行動：

- 多倫多天主教教區通過教區人力資源部提供的強制性培訓，為員工和其他人員（根據需要）提供有關法規要求以及與法規相關義務的培訓。
- 保留培訓記錄，包括接受培訓的日期和人數。
- 確保在個人開始任職後，在切實可行的範圍內盡快為新員工提供有關要求的培訓。
- 更新了培訓文檔以反映《安大略省殘疾人士無障礙法》（AODA）下《客戶服務標準》的變更，該變更於 2016 年 7 月 1 日生效。
- 告知員工有關 AODA 的變更已於 2016 年 7 月 1 日生效。
- 員工於 2021 年 4 月接受了進修培訓。

計劃採取的行動：

- 保留培訓記錄，並在培訓後添加所有新學員的信息。
- 持續提供有關政策變更的培訓。

法規要求：2015 年 1 月 1 日

狀態：執行中/進行中

客戶服務標準

多倫多天主教教區已經制定了符合《客戶服務標準規定》的政策，並將繼續遵守並執行該標準下的要求。

完成的行動：

- 制定了向殘疾人士提供商品和服務的政策，程序和慣例，並將其張貼在顯眼的地方和多倫多天主教教區官網上。
- 為所有員工/義工以及參與制定和實施多倫多天主教教區的政策，實踐和程序的人員提供了無障礙意識，AODA 和客戶服務標準培訓。
- 制定並保留參加無障礙培訓課程的記錄。
- 與設施負責人一起制定通知服務中斷協議。
- 在多倫多天主教教區官網上添加了“輔助功能”按鈕，以傳達客戶服務政策。並提供有關增強的輔助功能產品的說明。
- 創建了一個客戶服務策略，突出顯示了 AODA 下有關無障礙要求的信息，包括策略，指南以及對員工和管理人員的強制性和建議性培訓要求。
- 為了改善與殘疾人士的互動和交流，我們在信息，交流和網站上增加了技術改進。
- 在 Service Ontario 的企業一站式網站上，報告有關客戶服務標準的無障礙合規性。

計劃採取的行動：

- 繼續為“客戶”（教友）提供合理的無障礙服務，並且每年對收到無障礙要求的類型進行審查。將決定我們如何改善無障礙狀況。
- 繼續評估可能存在阻礙的商品和服務，場所和其他地方。

- 繼續提供適當的無障礙方式例如標示和訪客指示。
- 繼續鼓勵員工在計劃與教友，員工，客戶（包括供應商）舉行的宗教儀式，會議和活動時考慮無障礙可及性。
- 提醒負責特定建築物服務中斷通知協議的人員。
- 根據需要評估和反映意見，以考慮通過所有渠道（即在線意見表，信函，查詢，會議評估等）收到的與無障礙相關的意見。
- 定期檢查政策，程序和做法的有效性，並進行必要的調整。
- 繼續在教育，培訓和活動中強調客戶服務政策。
- 新員工/義工和尚未接受培訓的人員將在可行的情況下盡快獲得 AODA 培訓。
- 當無障礙策略發生變化時，將提供更新的培訓。
- 繼續跟進和報告培訓合規情況。

法規要求：2012 年 1 月 1 日

狀態：執行中/進行中

信息通信標準

多倫多天主教教區將在信息和通訊標準下納入無障礙要求，確保其信息和通訊系統和平台的可及性，並提供可滿足殘疾人士需求的無障礙格式。多倫多天主教教區將努力及時提供必要的溝通支援。

無障礙網站

多倫多天主教教區的主要網站和教區子站點（包括網站內容）將符合《法規》的規定，不可行的地方除外。

完成的行動：

- 在主站點和所有子站點上發布了無障礙策略和計劃。
- 建立了一個網絡無障礙委員會，以計劃使殘疾人士可以瀏覽我們的網站。
- 制定了無障礙指南和實施無障礙網站的優先事項。
- 與網絡無障礙委員會合作，為網站管理員組織了專業培訓課程，之後為新的網站管理員進行了持續培訓。
- 購買了 Web 訪問軟件的許可證，並分配了支援人員來實施正在進行的組織範圍內的報告。
- 啟動了審核過程，以確保主站點和所有子站點以及這些站點上的 Web 內容均符合 WCAG 2.0。
- 更新了多倫多總教區主網站和員工網站的 AODA 部分，以反映自 2016 年 7 月 1 日生效的《安大略省殘障人士行為法案》（AODA）對客戶服務標準的更改。
- 截至 2021 年 1 月，總主教官網站和教區子站點已更新為符合 WCAG 2.0，AA 級。
- 在主網站和員工網站上發布了更新的無障礙政策，計劃和培訓。

計劃採取的行動：

- 在設計或更新 Internet 網站時，多倫多天主教教區將確保其根據法規進行開發。

法定合規要求：2014 年 1 月 1 日（WCAG 2.0，A 級）2021 年 1 月 1 日（WCAG 2.0，AA 級）

狀態：執行中/進行中

反映意見

為了遵守 IASR 第 11 節，多倫多天主教教區建立了一個反映意見流程，以接收和回應有關我們向殘疾人士提供商品或服務的方式。

完成的行動：

- 通過根據要求提供或安排提供無障礙格式和通訊支援，確保殘疾人士在過程中可以接收，響應和反映意見。
- 與提出要求的人進行協商，以確定格式是否合適。
- 在各個位置上（包括但不限於文檔，網站和表格）都已通知公眾有關通訊支援的可行性。

計劃採取的行動：

- 定期查看收到的意見，以尋找消除障礙並改善我們客戶服務的方法。

法規要求：2015 年 1 月 1 日

狀態：執行中/進行中

無障礙格式和通訊支援

多倫多天主教教區將根據要求向殘疾人提供或安排提供與天主教文件有關的無障礙格式和通訊支援。多倫多天主教教區將及時採取這種方式，並考慮到殘障人士的無障礙需求。

完成的行動：

- 與請求無障礙格式或通訊支援的人員進行協商，並以不超過向他人收取的正常費用的價格提供信息。
- 在各方面（包括但不限於文檔，網站和表格）都已通知公眾有關無障礙格式和通訊支援的可行性。

計劃採取的行動：

- 繼續為網站管理員提供有關如何創建無障礙文檔的培訓。

法規合規要求：2016年1月1日

狀態：執行中/進行中

就業標準

多倫多天主教教區致力於採取公平和無障礙的僱傭做法，以吸引和留住有才華的殘障僱員。多倫多天主教教區將在就業標準下納入無障礙要求，以確保消除障礙並在適用的情況下遵循公司政策。

招聘

多倫多天主教教區將評估招聘政策，做法和程序，方法和態度，以識別並消除殘疾人就業的障礙。

完成的行動：

- 在多倫多天主教教區的網站上和工作廣告中註明，應要求為殘疾申請人消除障礙。
- 在殘障人士的招聘過程中告知員工和公眾消除障礙的可行性。
- 向候選人告知消除障礙的可行性：
 - 面試時
 - 在選擇過程中
 - 求職時
 - 迎新日
- 如果選定的申請人要求消除障礙的可行性，請與申請人協商並考慮到申請人的無障礙需求，安排提供合適的消除障礙行動。
- 提供工作機會時，請告知成功的應聘者有關殘障員工的政策。
- 為教區提供與天主教牧民中心相同的招聘結構，其中包括標準的招聘廣告模式和有關如何邀請殘疾人士申請職位的指導性文件。

計劃採取的行動：

- 繼續促進/歡迎殘疾人士申請多倫多天主教教區的職位。

法規合規要求：2016年1月1日

狀態：執行中/進行中

員工支持信息

多倫多天主教教區將評估其支援文件，政策，做法和程序，方法和態度，以識別並消除殘疾人士就業的障礙。

完成的行動：

- 多倫多天主教教區在開始僱用殘疾人士後，立即告知現有員工和新員工有關多倫多支援殘疾員工的政策，包括但不限於提供工作場所的政策，其中要考慮到員工因殘疾而需要的無障礙設施。
- 在新員工開始僱用後，應在切實可行的範圍內盡快向他們提供信息。
- 使員工及時了解政策的變更。
- 向要求他們的任何員工提供可及性的格式和通訊支援。如有需要，多倫多天主教教區將與員工協商，以提供或安排以下的無障礙格式和通訊支持：
 - 執行員工工作所需的信息
 - 工作場所員工通常可獲得的信息

法規合規要求：2016年1月1日

狀態：執行中/進行中

記錄在案的切合個人需要計劃

多倫多天主教教區將評估其重返工作和適應的計劃，做法和程序，方法和態度，以識別並消除殘疾人的就業障礙。

完成的行動：

- 該過程允許有特別需要的員工參與計劃的制定。
- 該過程包括對員工進行個人評估的方法。
- 以書面形式向所有殘障員工提供個人的適應計劃。
- 多倫多天主教教區可以要求外部醫生或其他專家為有特別需要的員工進行評估，支出由天主教教區承擔，以協助教區確定如何幫助殘障員工獲得適應。
- 為因殘疾而缺勤且需要與殘疾有關的適應條件的任何僱員提供書面的個人重返工作計劃。
- 已採取措施保護員工個人信息的隱私。
- 概述審查和更新個人適應計劃的頻率以及完成方式。
- 如果個人適應計劃被拒絕，請向員工提供拒絕的理由。
- 提供考慮到員工無障礙需求的格式的個人適應計劃。
- 計劃中包括任何個人化的工作場所緊急響應信息。
- 根據需要，確定應提供給員工的其他適應條件，包括人體工程學評估和輔助設備。

法規合規要求：2016年1月1日

狀態：執行中/進行中

績效評估，職業發展與晉升和調動

多倫多天主教教區將評估其績效狀況，職業發展和晉升，重新部署計劃，政策，做法和程序，方法和態度，以識別並消除殘疾人就業的障礙。

完成的行動：

- 根據需要定期審查和修訂天主教教區的績效開發流程。
- 確保考慮到殘疾員工的無障礙需求及其個人化的適應計劃：
 - 評估他們的表現時
 - 管理他們的職業發展和進步
 - 重新部署它們時
- 如有需要可以無障礙的格式提供有關績效管理，職業發展和晉升以及重新部署的信息。
- 如有需要，目標將包含在員工的年度績效發展計劃中。

法規合規要求：2016年1月1日

狀態：執行中/進行中

公共空間設計標準

多倫多天主教教區致力於在我們使用的建築物內，建築物外和建築物周圍提供更大的可行性。多倫多天主教教區將確保在現有的空間進行翻新和/或獲得新空間時，設施納入無障礙設計標準。

完成的行動：

- 裝修和/或新建時的外部行駛路徑（走道或人行道）及相關元素（如坡道，樓梯和路緣坡道）應符合既定法規。
- 翻新和/或新建的無障礙路外停車位符合規定的法規。
- 在裝修/建造新空間時，服務台和等候區/排隊線將遵守的規定。
- 多倫多天主教教區致力於維護我們公共場所的無障礙設施。當對無障礙區域進行的任何翻新/新建工程時，多倫多天主教教區將張貼標語來解釋干擾情況，並建立臨時替代方案。

計劃採取的行動：

- 繼續遵守《公共空間設計標準》中所有已制定的規定，並及時了解已制定的規定。

法規要求：2017年1月1日

狀態：執行中/進行中

運輸標準

本標準不適用於多倫多天主教教區。

如何聯絡我們

多倫多天主教教區設有適當的流程，以接收和響應殘疾人士可以獲取反映的意見。有關在多倫多天主教教區的可及性的更多信息，問題或疑慮，或要求以可及性的格式進行交流，請聯繫人力資源部。

親身：

多倫多天主教教區

央街 1155 號

安大略省多倫多

M4T 1W2

電話：416-934-0606

傳真：416-934-3432

電子郵件：accessibility@archtoronto.org

AODA 多年無障礙計劃 - 4 月