

# PLAN D'ACCESSIBILITÉ

En vigueur le 1<sup>er</sup> juin 2023

## QUESTIONS GÉNÉRALES

Le présent Plan d'accessibilité (« Plan d'accessibilité ») décrit la stratégie d'Ornge Global Air (« OGA ») pour prévenir et éliminer les obstacles afin de respecter les exigences actuelles de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et du *Règlement canadien sur l'accessibilité* (2021-241).

OGA souhaite recevoir la rétroaction du public, du personnel et des parties prenantes sur le Plan d'accessibilité. Nous encourageons chaque personne qui a des commentaires à fournir, ou qui veut obtenir un exemplaire du Plan en format accessible, à communiquer avec la **direction, Santé et sécurité au travail** :

Par courriel : [info@ornge.ca](mailto:info@ornge.ca)

Par téléphone : 647 428-2014

Par courrier : Ornge Global Air  
À l'attention de : Direction, Santé et sécurité au travail  
5310, promenade Explorer  
Mississauga (Ontario) L4W 5H8

Vos commentaires sont précieux pour nous, car ils nous aident à éliminer les obstacles à l'accessibilité et à poursuivre nos engagements actuels en matière d'accessibilité et d'inclusion. Nous répondrons rapidement à tous les commentaires. Si vous avez besoin d'aide pour fournir votre rétroaction, communiquez avec nous, et nous nous efforcerons répondre à vos besoins.

### *Avis de confidentialité*

Ornge et sa division de l'aviation, Ornge Global Air Inc., souhaitent recevoir de la rétroaction sur leur Plan d'accessibilité. Nous examinerons tous les commentaires pour orienter la mise à jour et l'amélioration de notre Plan. Pour fournir des commentaires de façon anonyme, vous pouvez nous contacter par téléphone en ne laissant pas votre nom ni votre numéro de téléphone, en nous écrivant par courrier sans fournir d'adresse de retour, ou encore en indiquant dans votre courriel que vous souhaitez garder l'anonymat. Si, au contraire, vous consentez à ce que vos renseignements personnels soient associés à vos commentaires, nous utiliserons ces renseignements pour vous répondre. Les renseignements personnels recueillis durant le processus de rétroaction sur l'accessibilité le seront conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nous utiliserons, divulguerons et protégerons les renseignements personnels recueillis selon ce que permet et exige la loi. Si vous avez des questions sur la confidentialité, veuillez communiquer avec nous par téléphone au 647 428-2016, par courriel à [privacy@ornge.ca](mailto:privacy@ornge.ca) ou par courrier à l'attention de : Bureau de l'information et de la confidentialité, 5310, promenade Explorer, Mississauga (Ontario) L4W 5H8.

## Résumé

En 2021, le gouvernement du Canada a adopté la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « LCA » ou la « Loi ») et ses règlements. La *Loi* peut être consultée sur le [site Web de la législation \(Justice\)](#) du gouvernement du Canada.

Cette loi vise à faire du Canada un endroit accessible pour toutes les personnes handicapées en misant sur l'élaboration, la mise en œuvre et le respect de normes d'accessibilité. Comme la LCA s'applique à OGA, nous nous engageons à prendre part à l'élimination des obstacles pour tous au pays en continuant à améliorer notre cadre d'accessibilité afin de soutenir notre personnel et le public que nous servons.

Le *Règlement canadien sur l'accessibilité* exige que les organisations créent un plan d'accessibilité comprenant des cibles et des échéanciers pour ses diverses exigences, en plus de définir un processus de consultation et de rétroaction, le tout étant compris dans le présent Plan d'accessibilité. Pour combler les lacunes qui empêchent d'abolir les obstacles, il est important de reconnaître les besoins des personnes handicapées. C'est pourquoi ce Plan d'accessibilité a été élaboré en consultation avec tous les employés de l'organisation, y compris ceux qui ont indiqué avoir un handicap, au moyen d'outils de sondage des employés. Dans le cheminement de vie du Plan d'accessibilité, la prochaine phase sera la consultation des parties prenantes et partenaires externes. Ces consultations commenceront en 2024 dans le cadre de notre obligation de tenir continuellement à jour le Plan et les rapports sur nos progrès.

À la suite de ces consultations, le résumé des possibilités initiales comprend ce qui suit :

- Fournir de la formation à jour au personnel sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation au travail.
- Élargir l'éventail d'options de mesures d'adaptation pour les candidats à l'emploi.
- Améliorer nos systèmes informatiques pour tirer profit de fonctions d'accessibilité importantes dans notre système de gestion des apprentissages et nos divers autres systèmes.

## Énoncé d'accessibilité

OGA s'engage à fournir un environnement sans obstacles et à répondre rapidement aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées. En tant qu'organisation, nous reconnaissons notre responsabilité de garantir un environnement sûr, plein de dignité et accueillant pour tous, y compris les patients, les fournisseurs de services et de biens, les candidats à l'emploi, les employés et les visiteurs qui viennent dans nos bureaux, utilisent nos services ou accèdent à notre information.

OGA s'engage à veiller à la conformité en intégrant les lois sur l'accessibilité dans ses programmes de formation, ses exigences, ses politiques, ses procédures et ses pratiques exemplaires. Nous accordons de l'importance à la diversité et aux droits de la personne de toute la population canadienne, et nous nous efforçons de prendre des mesures proactives pour assurer le respect des principes d'inclusion et d'équité.

Le présent Plan adhère aux objectifs décrits dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ainsi que dans les règlements et normes connexes qui s'appliquent à OGA. Par ailleurs, ce Plan aidera notre organisation à respecter son engagement à renforcer la culture de l'accessibilité à l'interne.

## **EMPLOI**

### *Engagement*

OGA s'engage à mettre en place des pratiques d'emploi équitables et accessibles. OGA emploie environ 232 personnes. Bien que beaucoup de nos employés travaillent à temps plein dans diverses bases de l'Ontario, nous avons adopté un modèle de travail hybride, qui permet à certains employés de travailler de la maison ou de leur base désignée. Les objectifs définis plus bas nous aideront à améliorer l'accessibilité pour nos employés actuels et futurs. OGA maintient son engagement à consulter les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'accessibilité liés à l'emploi.

### **1. Recrutement**

#### *Mesures prévues*

D'ici le 1<sup>er</sup> juin 2023, OGA prendra les mesures suivantes pour aviser le public et le personnel que, sur demande, OGA offrira des mesures d'adaptation aux personnes handicapées durant le processus de recrutement et d'évaluation, ainsi qu'après l'embauche :

- Revoir et modifier, au besoin, les politiques, procédures et processus de recrutement.
- Sur son site Web et ses offres d'emploi, préciser que des mesures d'adaptation sont offertes aux candidats handicapés.
- Aviser chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés durant les processus.
- Consulter les candidats qui demandent une mesure d'adaptation et organiser la prestation de mesures d'adaptation appropriées qui tiennent compte de leurs besoins en matière d'accessibilité.
- Fournir à tous les candidats diverses options pour le processus d'évaluation et de sélection sur plusieurs plateformes en ligne ou en personne.
- Inclure de l'information sur les politiques sur les mesures d'adaptation dans les offres d'emploi.
- Fournir aux nouveaux employés un exemplaire des politiques sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dès que possible après le début de leur emploi.

#### *Rôles et responsabilités*

L'Acquisition de talents a les responsabilités suivantes :

- Passer en revue et modifier, au besoin, les politiques, procédures et processus de recrutement.
- Veiller à ce que les offres d'emploi indiquent clairement qu'OGA s'engage à répondre aux besoins en matière d'accessibilité de toutes les personnes conformément aux lois applicables et que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les candidats handicapés.

- Aviser tous les candidats à un emploi qui sont sélectionnés pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande.
- Consulter les candidats et organiser la prestation de mesures d'adaptation appropriées.
- S'assurer que les offres d'emploi comprennent les politiques sur les mesures d'adaptation d'OGA.

Les gestionnaires ont les responsabilités suivantes :

- Fournir aux nouveaux employés un exemplaire des politiques sur les mesures d'adaptation dès que possible après le début de leur emploi.

*Suivi des résultats attendus*

OGA fera une revue périodique, au moins une fois par année, de toutes les offres d'emploi de l'année précédente.

## **2. Formation du personnel des RH**

*Mesures prévues*

D'ici le 1<sup>er</sup> juin 2023, OGA prendra les mesures suivantes pour garantir que tout le personnel des RH a une formation à jour sur les principaux domaines du droit de l'accessibilité, les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et la sensibilité culturelle.

*Rôles et responsabilités*

L'équipe de gestion des RH est responsable de :

S'assurer que tous les membres du service des RH ont les connaissances, la formation et la compréhension requises pour fournir des mesures d'adaptation aux candidats.

*Suivi des résultats attendus*

OGA fera une revue périodique pour s'assurer que le personnel a accès à la formation nécessaire sur la sensibilité et l'accessibilité.

## **L'ENVIRONNEMENT BÂTI**

*Engagement*

OGA a plusieurs lieux de travail dans diverses bases de l'Ontario; cela comprend le siège social à Mississauga. Nos bases et notre siège social ne sont pas ouverts au public. Lorsque des membres du public, des visiteurs ou des fournisseurs de services se rendent dans nos bases, les endroits auxquels ils ont accès sont limités. Par conséquent, dans la mesure où la LCA définit

l'utilisation d'espaces publics, cela sortira du cadre du présent Plan d'accessibilité, étant donné que les bases et le siège social d'OGA ne sont pas accessibles au public.

Dans la mesure où nous fournissons des espaces de travail et un environnement de travail accessibles pour tous nos employés, OGA consultera des personnes handicapées lors des travaux de construction ou de rénovation importants sur les bases et au siège social. En cas d'interruption de services, OGA avisera le public de l'interruption et des solutions de rechange disponibles.

## **TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)**

### *Engagement*

OGA et Ornge utilisent le même site Web public (ornge.ca) pour communiquer l'information pertinente aux parties et aux intervenants externes. De même, OGA et Ornge partagent une plateforme intranet, Compass, qui permet au personnel d'accéder à l'information interne et aux communications générales.

OGA s'engage à rendre son information et ses communications accessibles aux personnes handicapées. Nous consulterons des personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication afin de veiller à ce que le contenu de notre site Web et de nos systèmes de gestion des apprentissages soit accessible.

### **1. Site Web et contenu Web accessibles**

#### *Mesures prévues*

OGA s'assurera que son site Web et son contenu Web respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du Consortium World Wide Web au niveau AA.

Ornge a obtenu les services d'un fournisseur pour faire une vérification de l'accessibilité de ses deux principaux canaux de communication numérique – le site Web public ornge.ca et le site Web interne Compass – afin d'évaluer la conformité aux normes et lignes directrices en matière d'accessibilité AA des WCAG 2.1. La vérification évaluera le site Web en fonction des quatre principes d'accessibilité des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) : perceptible, utilisable, compréhensible et robuste.

#### *Rôles et responsabilités*

Les Communications générales ont les responsabilités suivantes :

- Obtenir les services d'un fournisseur pour faire une vérification de l'accessibilité sur chacun des sites Web principaux indiqués ci-dessus.
- S'assurer que le site Web et le contenu Web d'OGA respectent le niveau AA des WCAG.
- Veiller à la connaissance des exigences de conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

#### *Suivi des résultats attendus*

Les résultats de cette vérification seront évalués pour relever tout problème nécessitant une correction afin de respecter les normes et lignes directrices en matière d'accessibilité AA des WCAG 2.1.

## **COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC**

### *Engagement*

OGA s'engage à rendre son information et ses communications accessibles aux personnes handicapées. Nous consulterons des personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication.

### **1. Commentaires**

#### *Mesures prévues*

D'ici le 1<sup>er</sup> juin 2023, OGA fera en sorte que les processus actuels et nouveaux de réception de commentaires et de réponse à ceux-ci soient accessibles aux personnes handicapées et avisera le public de l'existence de ces formats accessibles par son site Web. Les personnes auront l'option de fournir des commentaires en personne, par courriel, par téléphone ou par courrier. Les commentaires pourront aussi être fournis anonymement par courriel ou courrier.

OGA publiera les détails du processus de rétroaction sur le site Web [ornge.ca](http://ornge.ca).

#### *Rôles et responsabilités*

Les Communications générales ont les responsabilités suivantes :

- Établir le processus de rétroaction.
- Publier l'information sur le processus sur le site Web [ornge.ca](http://ornge.ca).

La direction, Santé et sécurité au travail ont les responsabilités suivantes :

- Recevoir les commentaires et y répondre;
- S'assurer que l'information sur le processus de rétroaction est disponible dans un format accessible, sur demande.

#### *Suivi des résultats attendus*

OGA consultera des personnes handicapées pour établir le processus de rétroaction et mènera une revue périodique du processus pour veiller à ce qu'il réponde aux besoins des personnes handicapées.

#### *Fournir des commentaires anonymes*

Si vous fournissez des commentaires par téléphone ou à l'écrit, pour garantir l'anonymat, ne donnez pas votre nom ni aucun renseignement personnel identificatoire.

Si vous souhaitez fournir des commentaires par courriel, précisez que vous voulez garder l'anonymat.

Si vous envoyez vos commentaires à l'écrit par courrier physique, veuillez ne pas inscrire votre adresse de retour sur l'enveloppe. Si cependant vous voulez une réponse à vos commentaires, mais souhaitez garder l'anonymat, veuillez indiquer dans votre lettre que vous voulez garder l'anonymat, mais que vous aimeriez recevoir une réponse à l'adresse fournie dans la lettre. Nous

ne révélerons vos renseignements personnels à personne d'autre que la direction, Santé et sécurité au travail.

Sachez que tous les commentaires seront anonymisés dans nos rapports publics sur la rétroaction.

#### *Accusé de réception des commentaires*

Si vous fournissez vos commentaires par courriel, nous en accuserons réception dans les cinq jours ouvrables.

Pour les commentaires soumis d'une autre façon, nous en accuserons réception et y répondrons par le mode de communication que vous avez utilisé.

Notre accusé de réception contiendra ce qui suit :

- La confirmation de la réception;
- La norme de service employée pour répondre à vos commentaires;
- Toute autre mesure que nous prévoyons prendre pour résoudre les problèmes complexes mentionnés dans vos commentaires.

#### *Traitement des commentaires reçus*

Tous les commentaires reçus auront un accusé de réception. Tous les commentaires reçus dans le cadre du processus de rétroaction et toutes les mesures prises par OGA en réaction à ceux-ci seront décrits dans nos rapports de progrès annuels sur l'accessibilité.

## **2. Création d'un formulaire de rétroaction Web**

#### *Mesures prévues*

OGA s'engage à toujours fournir des moyens accessibles par lesquels le public, les parties prenantes, les patients et les employés peuvent fournir des commentaires. OGA obtiendra les services d'un fournisseur pour créer un formulaire de rétroaction en ligne afin d'offrir une façon supplémentaire de fournir des commentaires.

#### *Rôles et responsabilités*

Les Communications générales ont la responsabilité suivante :

- Obtenir des services d'un fournisseur pour créer le formulaire de rétroaction Web qui sera intégré au site Web [orange.ca](http://orange.ca).

#### *Suivi des résultats attendus*

Les Communications générales travailleront avec les ressources humaines pour s'assurer que le formulaire de rétroaction Web est créé rapidement et rendu disponible dans la première année du Plan d'accessibilité.

## **ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS**

### *Engagement*

Durant le processus de consultation initial pour la création de ce Plan d'accessibilité, le personnel d'OGA n'a pas relevé d'obstacle relatif à cette norme. OGA s'engage à garantir l'accessibilité dans l'acquisition de biens, de services et d'installations. Par des processus continus de consultation et de rétroaction décrits dans le Plan d'accessibilité, nous maintenons notre engagement à mettre à jour notre Plan d'accessibilité si nous recevons des commentaires relatifs à cette norme.

## **CONCEPTION ET PRESTATION DES PROGRAMMES ET DES SERVICES**

### *Engagement*

Durant le processus de consultation initial pour la création de ce Plan d'accessibilité, le personnel d'OGA n'a pas relevé d'obstacle relatif à cette norme. OGA s'engage à garantir l'accessibilité dans la conception et la prestation de ses programmes et services. Par des processus continus de consultation et de rétroaction décrits dans le Plan d'accessibilité, nous maintenons notre engagement à mettre à jour notre Plan d'accessibilité si nous recevons des commentaires relatifs à cette norme.

## **TRANSPORTS**

OGA ne coordonne pas de système de transport tel que défini dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et le *Règlement canadien sur l'accessibilité* (2021-241). Le système de transport sort du cadre de ce plan.

## **CONSULTATIONS**

Pour suivre l'engagement d'OGA à rendre notre milieu de travail accessible pour tous, nous avons créé le présent Plan d'accessibilité en consultation avec nos employés, y compris les employés handicapés.

Nous avons recueilli les commentaires et les avis des membres de notre équipe dans le cadre d'un sondage à l'échelle de l'entreprise et d'une collaboration avec des groupes de travail internes pour concevoir un plan d'action pour chacun des engagements mentionnés dans le Plan d'accessibilité global.

Nous continuerons de sonder nos employés, y compris nos employés handicapés, ainsi que les groupes de travail internes qui ont été au cœur de la création de ce plan.

Nous avons pour objectif de solliciter des commentaires lors d'entrevues, de conversations individuelles et de sondages ciblant les parties prenantes externes d'OGA et les patients d'Ornge pour mesurer l'avancement du plan, veiller à ce que les changements réclamés dans le plan soient apportés et repérer les nouveaux problèmes à régler.



## GLOSSAIRE

Obstacle :

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un obstacle ainsi : « Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. »

Handicap :

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un handicap ainsi : « Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »