



Ressources humaines

Normes d'accessibilité intégrées d'Ornge – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

Titre :	Normes d'accessibilité intégrées d'Ornge – <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO)
N° de politique :	HR-POL-001 R1
S'applique :	À tous les employés et les membres du personnel médical affilié d'Ornge et des compagnies sous son contrôle, ainsi qu'à l'ensemble des vendeurs et des fournisseurs offrant des services au public pour le compte d'Ornge
Date de publication :	18 décembre 2015
Émise par :	Foster Brown, directeur, Relations avec les employés

1. Introduction

Ornge est le fournisseur de services d'ambulance aérienne et de services connexes de l'Ontario. En tout temps, Ornge fournit ou fait fournir des soins paramédicaux, médicaux ou infirmiers de grande qualité ainsi qu'un transport rapide à des patients dans un état critique partout dans la province.

Ornge s'engage à fournir des services aux personnes handicapées en respectant les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Ornge déploiera des efforts raisonnables pour appliquer ces principes tout en tenant compte de la nature urgente des services qu'elle offre et de son engagement essentiel à l'égard de la sécurité des patients et de la sécurité aérienne.

De plus, la prestation de ces services sera conforme aux lois applicables, dont la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, le *Code des droits de la personne*, la *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et le *Code du bâtiment*.

2. Contexte

La présente politique a été élaborée conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elle précise comment les soins centrés sur les patients d'Ornge devraient promouvoir la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances pour les personnes handicapées. Elle vise également à répondre aux exigences énoncées dans les Normes pour l'emploi du règlement provincial intitulé Normes d'accessibilité intégrées pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.



3. Énoncés

3.1 Énoncés généraux

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Les personnes handicapées pourront être accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien :

- a) dans les lieux où Ornge fournit des services;
- b) dans les lieux où le public ou les tiers peuvent généralement accéder à de tels services.

C'est à l'ambulancier paramédical traitant (transport par ambulance terrestre) ou au commandant de bord (transport par aéronef) de décider si une personne handicapée peut être accompagnée d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien durant son transport sanitaire avec Ornge. Le responsable doit évaluer toutes les circonstances entourant le transport de la personne et porter une attention particulière à la sécurité du véhicule et de toutes les personnes à bord (p. ex. l'animal d'assistance sera-t-il en sécurité dans l'habitacle de l'ambulance ou dans la cabine de l'aéronef?).

Appareils et accessoires fonctionnels

Ornge fera preuve de flexibilité et facilitera l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels pour les personnes handicapées tout en tenant compte de la nature urgente des services qu'elle offre et de son engagement essentiel à l'égard de la sécurité des patients et de la sécurité aérienne.

C'est à l'ambulancier paramédical traitant (transport par ambulance terrestre) ou au commandant de bord (transport par aéronef) de décider si une personne handicapée peut avoir avec elle un appareil ou un accessoire fonctionnel durant son transport sanitaire avec Ornge. Le responsable doit évaluer toutes les circonstances entourant le transport de la personne et porter une attention particulière à la sécurité du véhicule et de toutes les personnes à bord (p. ex. l'appareil ou l'accessoire peut-il être sécurisé dans l'habitacle de l'ambulance ou dans la cabine de l'aéronef?). Les lois relatives au transport de matières dangereuses peuvent empêcher Ornge de transporter certains appareils ou accessoires fonctionnels (p. ex. scooter électrique).

Formation

Ornge fournira de la formation :

- a) à l'ensemble des employés et des bénévoles susceptibles d'interagir avec le public ou des tiers au nom d'Ornge;
- b) à toutes les personnes participant à l'élaboration, à l'approbation, au suivi et à la mise en œuvre des politiques, des pratiques et des procédures de service à la clientèle en lien avec la prestation de services au public ou à des tiers.

Chaque personne recevra cette formation peu de temps après son entrée en poste chez Ornge. Le contenu de la formation reposera sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.



Processus de rétroaction

Ornge utilisera le système de représentation des patients pour recevoir des observations sur la prestation de ses services aux personnes handicapées et y répondre. Pour en savoir plus sur ce processus, consultez le site Web d'Ornge (www.ornge.ca).

Il est possible de fournir des commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel.

Conformément à la présente politique, si Ornge reçoit une plainte, elle est tenue de fournir une rétroaction, entre autres en indiquant toute mesure prise pour répondre à la plainte, le cas échéant.

3.2 Normes pour les communications

- a) Ornge fournira des informations et communiquera de façon accessible, sur demande, avec les personnes handicapées relativement à ses biens, ses services et ses installations. L'information sera donnée en temps opportun et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.
- b) Ornge consultera l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

3.3 Normes pour l'emploi

Champ d'application et interprétation

Les Normes pour l'emploi s'appliquent aux employés d'Ornge; elles ne s'appliquent pas aux bénévoles ni aux autres personnes non rémunérées.

Recrutement

Ornge avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus de recrutement.

Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection

- a) Durant le processus de recrutement, Ornge avisera 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.
- b) Ornge consultera le candidat sélectionné qui demande une mesure d'adaptation et lui fournira ou lui fera fournir une mesure d'adaptation appropriée qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité attribuables à son handicap.

Avis aux candidats retenus

En offrant un emploi au candidat retenu, Ornge l'avisera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Renseignements sur les mesures de soutien

- a) Ornge informera ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé attribuables à son handicap.



- b) Ornge fournira les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction.
- c) Ornge fournira 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 à son handicap.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

- a) Ornge consultera tout employé handicapé qui lui demande de fournir ou de prévoir des formats accessibles et des aides à la communication pour de l'information nécessaire à l'exécution de son travail ou généralement accessible au reste du personnel.
- b) Ornge consultera l'employé qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

4. Rôles et responsabilités

4.1 Rôle n° 1 – Directeur, Relations avec les employés

Le directeur, Relations avec les employés est responsable de réviser annuellement la présente politique et de recommander des modifications pour veiller au respect continu des normes d'accessibilité et des obligations prévues par la loi.

4.2 Rôle n° 2 – Directeurs

Les directeurs doivent se familiariser avec la présente politique et effectuer rapidement la formation requise, et veiller à ce que leurs employés fassent de même.

4.3 Rôle n° 3 – Employés

Les employés doivent se familiariser avec la présente politique et effectuer rapidement la formation requise.

5. Renvois

Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H.19

Loi de 1992 sur le code du bâtiment, L.O. 1992, chap. 23

Loi de 1992 sur le Transport des marchandises dangereuses, L.C. 1992, c. 34

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11

Loi sur la santé mentale, L.R.O. 1990, chap. O.1.

Loi sur le transport de matières dangereuses, L.R.O. 1990, chap. D.1

Loi sur les droits des aveugles, L.R.O. 1990, chap. B.7



6. Glossaire

« **animal d'assistance** » – Animal qui aide une personne ayant un handicap si :

- a. la personne utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap aisément identifiables;
- b. la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

À titre d'exemple, un chien dressé pour servir de guide à une personne aveugle et ayant les qualifications nécessaires est considéré comme un animal d'assistance.

« **commandant de bord** » – Personne responsable de la conduite sécuritaire de l'aéronef et ayant le dernier mot, entre autres en ce qui concerne la sécurité des personnes à bord.

« **employé** » – Aux termes de la présente politique, une personne est considérée comme un « employé » si Ornge lui verse un traitement ou un salaire, contrôle le travail qui lui est assigné et a le droit de contrôler les modalités du travail. Cette catégorie inclut entre autres :

- a) les employés à temps plein;
- b) les employés à temps partiel;
- c) les employés saisonniers;
- d) les employés contractuels, dont les médecins (médecins spécialisés en transport sanitaire).

« **handicap** » – Dans le contexte de la présente politique, le terme « handicap » fait référence à :

- a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b) un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c) une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d) un trouble mental;
- e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

« **Ornge** » – Ornge et les sociétés contrôlées par Ornge.

« **personne de soutien** » – Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des services. Il peut s'agir d'un préposé aux services de soutien à la personne rémunéré, d'un bénévole, d'un membre de la famille ou d'un ami. La personne n'est pas tenue d'avoir une formation ou des qualifications précises.

« **personnel médical affilié** » – Personnel médical ayant des privilèges, comme les médecins.



Veillez faire parvenir tout commentaire à :

Foster Brown

Directeur, Relations avec les employés

Ornge

fbrown@ornge.ca

647-428-20 (tél.)

647 428-2006 (télééc.)

Antonella Hollett

Directrice, Santé et sécurité

Ornge

ahollett@ornge.ca

647 428-2124 (tél.)

647 428-2006 (télééc.)