

Plan d'accessibilité pluriannuel pour les personnes handicapées de l'Ontario

Le Plan d'accessibilité 2014-2019 énonce les mesures qui seront mises en œuvre pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées. Ce plan a été élaboré conformément à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Les engagements d'Ornge en matière d'accessibilité sont énoncés dans sa politique d'accessibilité et dans le présent plan, y compris ses objectifs en lien avec les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances.

Introduction et renseignements généraux

En 2005, la province de l'Ontario a élaboré la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), accessible sur le [site Web Lois-en-ligne du gouvernement de l'Ontario](#).

Cette Loi vise à faire de l'Ontario une province accessible pour les personnes handicapées d'ici 2025 en misant sur l'élaboration, la mise en œuvre et le respect de normes d'accessibilité. La LAPHO s'applique à toute personne ou organisation des secteurs public et privé de la province de l'Ontario qui :

- fournit des biens, des services ou des installations;
- emploie des personnes en Ontario;
- offre des logements;
- est le propriétaire ou l'occupant de bâtiments, de constructions ou de locaux.

Entré en vigueur en juin 2011, le règlement intitulé Normes d'accessibilité intégrées (règlement NAI) pris en application de la LAPHO exige que les organisations se dotent désormais de plans d'accessibilité pluriannuels qui incluent des cibles et des échéanciers afin de respecter diverses exigences énoncées dans ce règlement, en plus de leurs activités en lien avec les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle prises en application de la LAPHO ainsi qu'avec les obstacles recensés à l'échelle locale dans les règlements, les programmes, les pratiques et les services.

Ornge est le fournisseur de services d'ambulance aérienne et de services connexes de l'Ontario. En tout temps, Ornge assure le transport rapide de patients nécessitant des soins paramédicaux de grande qualité.

Le présent plan fera l'objet d'une révision annuelle et sera modifié conformément aux exigences législatives.

Déclaration d'engagement

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*.

Exigences pour 2014

Exigences générales du règlement NAI

Politique d'accessibilité et Plan d'accessibilité pluriannuel

L'*Ornge Accessibility Standard for Customer Service – Accessibility for Ontarians with Disability Act Policy* [politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle d'Ornge – *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*] est accessible sur les sites Web interne et externe. Des versions imprimées ou dans un format différent sont disponibles sur demande.

Information sur les mesures ou plans d'urgence accessibles

Ornge répond aux exigences de l'article 27 de la Norme d'accessibilité à l'emploi s'inscrivant le règlement NAI. Conformément à cet article, nous sommes tenus de fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés. Si un employé a besoin d'aide dans une situation d'urgence et a consenti à ce que ses besoins en matière de mesures d'adaptation soient divulgués, son gestionnaire élaborera avec lui un plan de mesures d'adaptation individualisé. Il communiquera les renseignements exigés dès que matériellement possible après avoir pris connaissance des besoins de l'employé attribuables à son handicap. Le plan d'un employé existant sera modifié si ses besoins en matière de mesures d'adaptation viennent à changer.

Guichets libre-service

Ornge doit tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.

Norme d'accessibilité de l'information et des communications

Sites et contenus Web accessibles

Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les nouveaux sites Web, tous les sites en chantier ainsi que leurs contenus devront être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web, ou WCAG, de niveau 2.0A.

- Nous mettons en place une expertise interne pour garantir l'accessibilité constante de l'ensemble de nos sites et contenus Web.
- Nous retiendrons au besoin les services d'un expert externe en sites Web.

Exigences pour 2015

Formation

En 2015, Ornge fournira de la formation sur les normes d'accessibilité dont il est question dans le présent document ainsi que sur le *Code des droits de la personne*. Cette formation sera destinée à l'ensemble des employés et des bénévoles susceptibles d'interagir avec le public ou des tiers au nom d'Ornge. Elle sera également offerte 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 en lien avec la prestation de services au public ou à des tiers.

- Ornge fournira la formation appropriée aux employés concernés, en fonction de leur rôle.
- Ornge consignera les dates des formations et le nombre de personnes formées.
- Durant leur période d'orientation, les nouveaux employés et bénévoles recevront une formation sur le règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le règlement NAI et le *Code des droits de la personne*.

Accessibilité de l'information et des communications

Rétroaction

Conformément à l'article 11 du règlement NAI, tous les processus de rétroaction d'Ornge devront être accessibles aux personnes handicapées d'ici le 1^{er} janvier 2015. 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.

Selon l'*Accessibility Standard for Customer Service Policy* [politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle], si Ornge reçoit une plainte, elle est tenue de



care in motion

fournir une rétroaction, entre autres en indiquant toute mesure prise pour répondre à la plainte, le cas échéant.

Exigences pour 2016

Norme d'accessibilité de l'information et des communications

Formats accessibles et aides à la communication

Conformément à l'article 12 du règlement NAI, en date du 1^{er} janvier 2016, toutes les grandes organisations doivent fournir ou faire fournir aux personnes handicapées qui le demandent des renseignements en formats accessibles et des aides à la communication. Ornge veillera à ce que l'information soit fournie :

- en temps opportun;
- sans frais supplémentaires;
- après une consultation avec la personne ayant fait la demande pour déterminer le format le plus approprié ou l'aide la plus adéquate.

Emploi

Ornge s'engage à mettre en place des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

Recrutement :

Conformément aux articles 22, 23 et 24 :

- Ornge avisera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant son processus d'entrevue.
- Ornge fera tout en son pouvoir pour que les postes qu'elle affiche soient accessibles électroniquement et imprimables pour que les candidats potentiels ayant des besoins en matière de mesures d'adaptation puissent en prendre connaissance.
- Ornge avisera les candidats retenus de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés en joignant un avis à la lettre d'offre.

Renseignements sur les mesures de soutien communiqués aux employés handicapés

Conformément à l'article 25 :

- Ornge informera ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail.
- Les nouveaux employés recevront ces renseignements durant le processus d'orientation.
- Tous les employés recevront des renseignements à jour lorsque des modifications seront apportées aux politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail.
- Ornge s'engage à respecter le droit à la confidentialité de ses employés, à les consulter avant de révéler à qui que ce soit leurs besoins d'adaptation, et à obtenir leur consentement quant aux plans de communication.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Conformément à l'article 26 :

- Ornge consultera les employés handicapés pour leur fournir les formats accessibles et les aides à la communication dont ils ont besoin pour faire leur travail.

Plans d'adaptation individualisés

En vertu de l'article 28, Ornge rédigera des plans d'adaptation individualisés pour les employés handicapés. Il faudra tenir compte des points suivants au moment d'élaborer chaque plan :

- la participation de l'employé qui demande des mesures d'adaptation à l'élaboration de son propre plan;
- l'évaluation individuelle de l'employé;
- la participation d'un expert externe du milieu médical ou d'un autre expert, aux frais de l'employeur, pour aider ce dernier à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre;
- la participation, à la demande de l'employé, d'un représentant du milieu de travail à l'élaboration du plan d'adaptation;
- la protection du caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé;



care in motion

- la fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan;
- le format du plan d'adaptation individualisé, qui doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.

Tous les plans d'adaptation sont confidentiels. Chaque plan contient des renseignements sur les besoins en matière de formats accessibles et d'aides à la communication, des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence et des renseignements sur toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

Retour au travail

Conformément à l'article 29 :

- Ornge possède un processus de retour au travail.
- Tout au long du processus, Ornge collabore étroitement avec le gestionnaire de l'employé.
- Ornge s'assure que les gestionnaires comprennent les mesures d'adaptation mises en œuvre, les préoccupations en matière de confidentialité et de communication ainsi que les ententes en lien avec les mesures d'adaptation associées au retour au travail.
- Ornge documentera officiellement ce processus conformément à l'article 29 du règlement.

Gestion du rendement et avancement professionnel

Conformément aux articles 30, 31 et 32 :

- Ornge évaluera les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés en ce qui a trait à la gestion de leur rendement et à leur avancement professionnel de façon à tenir compte de ces besoins, entre autres en fournissant, à la demande de l'employé, un plan de rendement dans un format accessible.

Exigences pour 2017

Conception des espaces publics

Voies de déplacement extérieures

Ornge s'assurera que :

- les trottoirs, les voies piétonnières, les rampes, les escaliers et les rampes de bordure à l'extérieur respectent les critères relatifs à la hauteur minimale;
- les exigences par rapport au ratio maximal sont respectées dans le cas des pentes et des trottoirs;
- la surface des rampes d'accès et des escaliers est ferme, stable et antidérapante.

Stationnement accessible

Ornge veillera à ce que les stationnements hors voirie comprennent :

- des places de stationnement plus larges pour les personnes qui utilisent des aides à la mobilité, comme un fauteuil roulant;
- des places de stationnement de largeur normale pour les personnes qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels de mobilité, comme une canne, des béquilles ou une marchette;
- des places de stationnement accessibles en nombre suffisant par rapport au nombre total de places de stationnement;
- des allées accessibles pour permettre aux personnes handicapées de monter à bord d'un véhicule et d'en descendre

Obtention de services

Comptoirs de services

Ornge s'assurera :

- de fournir au moins un comptoir de service adapté aux personnes utilisant des aides à la mobilité;
- que la hauteur des comptoirs de services convient à une personne assise dans une aide à la mobilité;
- de laisser autour des comptoirs un espace de dégagement suffisant pour une personne assise dans une aide à la mobilité, y compris de l'espace pour les genoux;

- de doter ses comptoirs de service accessibles d'un affichage accessible.

Aires d'attente

Ornge s'assurera :

- que dans les aires d'attente dotées de sièges fixés au sol, au moins 3 % des sièges sont accessibles pour les personnes utilisant une aide à la mobilité;
- que toutes les aires d'attente sont dotées d'au moins une place accessible.

Entretien

Ornge s'assurera :

- que son Plan d'accessibilité pluriannuel prévoit des consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics, y compris l'affichage du calendrier d'entretien régulier et le fait d'aviser les gens des solutions de rechange;
- que des mesures pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles sont prévues dans le plan.

Exigences pour 2018 et 2019

Résumé de l'avancement par rapport à l'accessibilité

Il n'y a aucune nouvelle exigence de la LAPHO pour Ornge en 2018. Le Plan d'accessibilité pluriannuel arrivera à échéance, et Ornge rédigera un nouveau plan pluriannuel qui entrera en vigueur en 2019.