



Ressources humaines

Normes d'accessibilité intégrées – Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (RNAI-LAPHO)

Titre :	Normes d'accessibilité intégrées – Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (RNAI-LAPHO)
N° de politique :	HR-POL-001 R2
S'applique à :	Tous les employés et membres du personnel qui fournissent des biens, des services ou des locaux au nom de l'organisation
Date de publication :	18 décembre 2015
Date de révision :	10 mars 2026
Source :	Ressources humaines

1. But

La présente politique expose l'engagement de notre organisation à prévenir, à cerner et à éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI).

2. Portée

Tous les employés et employées et membres du personnel qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation.

3. 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 respecter la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) ainsi que toute autre loi applicable, 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.



4. Exigences générales

4.1 Politiques d'accessibilité

Ornge élaborera, mettra en œuvre et assurera le suivi des politiques conformément à toutes les exigences applicables en matière d'accessibilité. Ces politiques seront accessibles au public sur le site Web d'Ornge (www.ornge.ca/acceuil) et sur demande, et peuvent être mises à disposition en format accessible.

4.2 Commentaires

Ornge acceptera des commentaires sur l'accessibilité en personne, par téléphone, par courriel ou via notre site Web (www.ornge.ca/acceuil), où on peut commenter en cliquant sur l'onglet *Commentaires*.

4.3 Plan d'accessibilité pluriannuel

4.3.1 Ornge élaborera, maintiendra et publiera sur son site Web un *Plan d'accessibilité pluriannuel* qui présentera notre stratégie de prévention et d'élimination des obstacles. Le *Plan d'accessibilité pluriannuel* sera révisé au moins tous les cinq ans ou lorsque des changements sont requis.

4.3.2 Ornge rédigera des rapports de progrès et les mettra à la disposition du public sur son site Web conformément au RNAI.

4.4 Formation

Ornge fournira de la formation à tous les employés et membres du personnel qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation. La formation abordera les exigences relatives à la LAPHO, au RNAI, au Code des droits de la personne et à tout autre code ou loi applicable.

5. Information et communication

5.1 Formats accessibles et aides à la communication

5.1.1 Sur demande, Ornge fournira ou fera fournir aux employés handicapés des formats accessibles et des aides à la communication. Les demandes peuvent être présentées via le site Web d'Ornge (www.ornge.ca/acceuil) sous l'onglet *Commentaires* et seront traitées rapidement.

5.1.2 Ornge consultera l'auteur ou l'autrice de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

5.2 Sites et contenu Web accessibles

Ornge 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.



6. Normes pour l'emploi

6.1 Recrutement

6.1.1 En tout temps durant le processus de recrutement, Ornge avisera chaque personne candidate que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés, notamment la présélection, l'entrevue, l'évaluation et l'étape de sélection.

6.1.2 Sur demande, Ornge consultera le candidat 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.

6.1.3 Au moment de l'offre d'emploi à la personne candidate retenue, Ornge l'avisera de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

6.2 Mesures d'adaptation et retour au travail

6.2.1 Ornge s'engage à garantir un milieu de travail inclusif et non discriminatoire à tous les employés dont le handicap les empêche d'exercer leurs fonctions habituelles, en mettant en place des aménagements adaptés conformément au Code des droits de la personne et à notre *Politique sur les mesures d'adaptation en milieu de travail (HR-POL-004 R2)*.

6.2.2 Ornge se dotera de plans d'adaptation individualisés détaillés pour les employés handicapés conformément aux exigences du RNAI et de notre *Politique sur les mesures d'adaptation en milieu de travail (HR-POL-004 R2)*.

6.2.3 Ornge mettra en place des plans de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap, conformément aux exigences du RNAI et à notre *Procédure de déclaration et de gestion des dossiers d'invalidité et des prestations (OHS-PROC-002 R1)*.

6.3 Information sur les mesures d'intervention d'urgence au travail

Ornge élaborera et examinera des mesures d'urgence personnalisées ainsi que des consignes précises destinées à un employé afin d'assurer sa sécurité en cas d'urgence sur le lieu de travail, à condition que cet employé fasse part de ses besoins en matière d'aménagements raisonnables en raison d'un handicap.

7. Conception des espaces publics

Ornge respectera le RNAI, la LAPHO, le Code du bâtiment et toutes les autres normes applicables dans le cadre de la conception, de la construction ou de la rénovation des espaces publics suivants :

- Rampes et voies d'accès extérieures
- Parcs et places de stationnement
- Guichets de services et d'accueil
- Salles d'attente et d'accueil



8. Service à la clientèle

8.1 Recours à des animaux d'assistance et à des personnes de soutien

8.1.1 Ornge s'assurera que toute personne handicapée est autorisée à entrer dans nos locaux accompagnée par un chien-guide ou un autre animal d'assistance, et que cet animal est autorisé à demeurer avec cette personne en tout temps.

8.1.2 Ornge s'assurera que toute personne handicapée est autorisée à entrer dans nos locaux accompagnée par une personne de soutien et qu'elle aura accès à cette personne en tout temps lorsqu'elle se trouvera dans ses locaux.

9. Avis d'interruption temporaire de service

Ornge annoncera immédiatement, par courriel ou par le biais d'un avis diffusé par le Service des installations de toute perturbation affectant une installation ou un service susceptible d'être utilisé par une ou plusieurs personnes handicapées. En plus du courriel ou de l'avis, des affiches seront installées dans l'installation ou de service inutilisable à des fins de sensibilisation.

L'avis doit indiquer la raison de l'interruption de service, sa durée prévue et, dans la mesure du possible, une description des installations ou des services de remplacement.

10. Références

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Politique sur les mesures d'adaptation en milieu de travail d'Ornge (HR-POL-004 R2)

Procédure de déclaration et de gestion des dossiers d'invalidité et des prestations (OHS-PROC-002 R1)