

RLISS du Centre-Est – Plan pluriannuel d’accessibilité

En 2005, le gouvernement de l’Ontario a adopté la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO). Le gouvernement de l’Ontario a pour objectif de rendre la province accessible d’ici 2025. Le règlement sur les Normes d’accessibilité intégrées (RNAI) pris en application de la LAPHO exige qu’à partir du 1^{er} janvier 2013 le Réseau local d’intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Est établisse, mette en oeuvre, tienne à jour et documente un plan d’accessibilité pluriannuel qui précise la stratégie de l’organisme visant à prévenir et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées, et à respecter ses exigences aux termes du RNAI.

Conformément à la LAPHO, les normes d’accessibilité établissent certaines exigences applicables au RLISS du Centre-Est dans les domaines suivants :

- Service à la clientèle;
- Information et communications;
- Emploi;
- Normes d’accessibilité proposées pour l’environnement bâti

Ce plan d’accessibilité pluriannuel précise la stratégie du RLISS du Centre-Est afin de prévenir et de supprimer les obstacles et de répondre ainsi aux exigences actuelles et futures de la LAPHO, et pour permettre au RLISS de réaliser son engagement tel que précisé dans la politique d’accessibilité du RLISS.

Conformément aux exigences énoncées dans le RNAI, le RLISS du Centre-Est devra :

- Établir, examiner et mettre à jour ce plan en consultation avec des personnes handicapées et le comité consultatif de l’accessibilité ;
- Afficher ce plan sur son [site Web](#)
- Faire rapport, au besoin, sur son [site Web](#) de l’état d’avancement de la mise en oeuvre du plan;
- Offrir ce plan dans un format accessible sur demande; et
- Examiner et actualiser ce plan au moins une fois tous les cinq ans.

Déclaration d’engagement

Le Réseau local d’intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Est s’est engagé à interagir avec toutes les personnes d’une façon qui leur permette de maintenir leur dignité et leur autonomie. Il croit à l’inclusion et à l’égalité des chances. Il s’est engagé à répondre aux besoins des personnes handicapées de façon opportune et, pour ce faire, il préviendra et supprimera les obstacles à l’accessibilité et satisfera aux exigences en matière d’accessibilité aux termes de la Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario.

Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

Depuis 2010, le RLISS du Centre-Est respecte le règlement sur les Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle pris en application de la LAPHO, et continuera de se conformer à ce règlement du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2020.

Le RLISS du Centre-Est s'est engagé à fournir ses biens et ses services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Cet engagement sera intégré dans toute la mesure du possible et permettra de s'assurer que les personnes handicapées profiteront des mêmes biens et services que ceux offerts à tous les autres membres du public, et ce, au même endroit et de manière semblable.

Mesures prises :

Les mesures suivantes ont été mises en place par le RLISS du Centre-Est :

- S'assurer que toutes les personnes qui, au nom du RLISS du Centre-Est, interagissent avec le public ou des tiers, et toutes celles qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures du service à la clientèle, ainsi que toutes les autres personnes qui offrent des services à nos clients, soient formées afin de pouvoir communiquer avec tous les membres du public, y compris les personnes handicapées, et leur fournir le meilleur service à la clientèle possible;
- Permettre aux personnes handicapées de fournir leurs propres accessoires fonctionnels dans le but d'obtenir ou d'utiliser les biens et les services du RLISS mis à la disposition du public et de profiter de ceux-ci;
- S'assurer que le personnel ait reçu une formation en ce qui concerne les divers accessoires fonctionnels qui pourraient être utilisés par des clients handicapés lorsqu'ils accèdent aux biens et services du RLISS du Centre-Est et qu'il connaisse bien ces accessoires;
- S'assurer que l'on réponde aux besoins des clients accompagnés d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance dans les endroits du RLISS du Centre-Est ouverts au public. Dans le cas où des frais sont exigés relativement à la présence d'une personne de soutien sur les lieux du RLISS du Centre-Est ou pour sa présence à un événement parrainé par le RLISS, un préavis concernant les frais sera fourni;
- Déployer des efforts raisonnables pour fournir un avis en cas d'interruption prévue ou imprévue dans les installations ou services que contrôle le RLISS du Centre-Est en affichant cet avis à des endroits visibles dans les locaux du RLISS ou sur le site Web du RLISS, ou par tout autre moyen raisonnable dans les circonstances. Cet avis doit comporter des renseignements sur les raisons de l'interruption, la durée prévue de cette interruption, ainsi qu'une description des installations ou services de rechange, le cas échéant.
- S'assurer de l'achèvement de la formation en matière d'accessibilité de tous les employés et bénévoles et des autres personnes qui interagissent avec le public en leur nom, et de toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures du service à la clientèle;
- S'assurer que les nouveaux membres du personnel reçoivent la formation requise au cours de la période d'orientation;
- Continuer à encourager et à apprécier les commentaires de personnes handicapées, transmis par diverses voies de communication;

- Un onglet « Accessibilité » a été ajouté sur le [site Web](#) afin de communiquer la politique sur l'accessibilité pour le service à la clientèle du RLISS du Centre-Est, dont les procédures et lignes directrices qui s'y rapportent; et
- Faire rapport sur la conformité à la norme d'accessibilité pour le service à la clientèle.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2010

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2010

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées

D'ici le 1^{er} janvier 2012

Renseignements sur les situations d'urgence

Le RLISS du Centre-Est s'est engagé à faire en sorte que tous les gens soient en sécurité en cas de situation d'urgence.

- Sur demande, l'information sur l'intervention en cas d'urgence du RLISS du Centre-Est sera mise à la disposition des personnes handicapées.
- On déterminera avec la personne qui demande l'information comment répondre à ses besoins, dès que possible.
- Les employés handicapés recevront de l'information sur les situations d'urgence dans un format répondant à leurs besoins.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2012

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2012

Renseignements sur l'intervention en cas d'urgence sur le lieu de travail

Le RLISS du Centre-Est s'est engagé à faire en sorte que tous les employés soient en sécurité sur le lieu de travail.

- Au besoin, des renseignements sur l'intervention en cas d'urgence seront fournis dans un format qui répond aux besoins de l'employé handicapé, le plus tôt possible.
- Avec le consentement des personnes handicapées, les renseignements sur les situations d'urgence seront partagés avec toute personne désignée pour les aider en cas d'urgence. Les détails concernant le handicap ne seront pas communiqués; seul sera communiqué le type d'aide dont elles ont besoin.
- Lorsqu'un employé a fait savoir qu'il était handicapé, des plans d'adaptation et des plans d'urgence individualisés seront établis avec l'employé et communiqués à la direction et aux représentants en matière de santé et de sécurité.
- Tout autre renseignement sur la santé et la sécurité sera fourni de façon accessible en fonction du handicap.

Conformité à la loi requise : 1^{er} Janvier 2012

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2012

D'ici le 1^{er} janvier 2013

Politiques d'accessibilité

Le RLISS du Centre-Est élaborera, mettra en œuvre et maintiendra des politiques sur ce que l'organisme fera pour satisfaire aux exigences du RNAI et accroître son accessibilité.

- Déclaration d'engagement pour établir la vision et les objectifs en matière d'accessibilité du RLISS.

- Mise à jour des politiques existantes pour inclure :
 - les normes pour l'information et les communications
 - les normes pour l'emploi
- Les politiques et la déclaration seront affichées sur le site Web du RLISS et à l'interne pour les employés, et elles seront disponibles sur demande.
- Les politiques seront examinées annuellement pour s'assurer qu'elles sont à jour et qu'elles reflètent fidèlement l'organisme et ses pratiques.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2013

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2013

Plans d'accessibilité

Le RLISS du Centre-Est décrira les étapes à suivre pour se conformer aux dispositions législatives sur l'accessibilité de l'Ontario et prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité.

- Établir comment il satisfera aux exigences aux termes du RNAI en temps voulu (échancier)
- S'attaquer à tout obstacle actuel à l'accessibilité
- Prévenir et éliminer les obstacles pouvant se présenter à l'avenir
- Le plan sera affiché sur le site Web du RLISS et sera disponible sur demande dans un format accessible.
- Examiner et actualiser le plan tous les 5 ans. Lorsque le plan sera actualisé, les réalisations seront soulignées.
- Préparer un rapport d'étape annuel sur les mesures prises relativement à l'achèvement du plan d'accessibilité. Ce rapport d'étape sera affiché sur le site Web du RLISS et sera disponible sur demande et dans un format accessible.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2013

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2013

Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

Le RLISS du Centre-Est prendra en compte les critères d'accessibilité lors de l'obtention de biens, de services ou d'installations dans la mesure du possible.

- Faire en sorte que la conception et les caractéristiques d'accessibilité fassent partie des critères en vue de l'approvisionnement, dans la mesure du possible.
- Offrir une sensibilisation éducative et des outils aux intervenants à l'interne et une communication aux intervenants à l'externe, à des fins d'information sur les modifications apportées aux procédures d'approvisionnement et aux critères d'achat.
- Inclure de l'information sur l'accessibilité dans les politiques et les procédures d'approvisionnement.
- Les critères d'accessibilité, les caractéristiques techniques et les caractéristiques structurelles seront pris en considération.
- Si nous ne pouvons pas inclure de critères d'accessibilité dans nos achats lorsque ceux-ci sont demandés, nous :
 - expliquerons pourquoi nous n'avons pas obtenu de biens, de services ou d'installations accessibles, et
 - fournirons l'explication dans un format accessible.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2013

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2013

D'ici le 1^{er} janvier 2014

Formation

Le RLISS du Centre-Est formera ses employés et les bénévoles conformément au règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

- Donner une formation sur les exigences du RNAI qui s'appliquent au RLISS et sur les dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario (applicables aux personnes handicapées).
- Pour tous les employés en place, un programme de formation sera donné dans le cadre de séance de formation.
- Pour les futurs employés, la formation fera partie de l'orientation.
- Une formation selon l'emploi sera donnée aux employés ayant besoin d'une formation adaptée à leurs fonctions : communications, approvisionnement, réception, afin de satisfaire aux exigences du RNAI.
- La participation à la formation sera consignée et suivie afin de montrer que chaque employé/bénévole a suivi la formation.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2013

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : S.O.

Processus de rétroaction

Le RLISS du Centre-Est recevra les observations des employés et des membres du public qui sont handicapés et y répondra dans un format accessible sur demande.

- Le processus de rétroaction a déjà été mis en place et comporte des options multiples de rétroaction pour la composante du service à la clientèle (courriel, courrier, téléphone, en ligne, en personne). Lorsque toutes les autres exigences du RNAI entreront en jeu, des options multiples de rétroaction seront également disponibles dans ces domaines.
- L'on indiquera sur le site Web ainsi qu'à la réception du RLISS que la rétroaction est encouragée.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2014

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : S.O.

Tous les nouveaux sites Web et le contenu Web de ces sites doivent être conformes aux règles WCAG 2.0 niveau A

Étant donné que le RLISS du Centre-Est ne procède pas au lancement d'un nouveau site Web public ni d'un nouveau contenu Web et qu'il n'apporte pas de modifications importantes à son site, il n'a pas à respecter cette date d'échéance.

- Un nouveau site Web est défini comme suit :
 - Un site Web ayant un nouveau nom de domaine (comme www.newbusiness.ca)
 - Un site Web qui fait l'objet d'importantes modifications
- D'importantes modifications signifient en général que plus de 50 % du contenu, de la conception ou de la technologie du site Web sont modifiés.

Contenu	Conception	Technologie
Créer, reformuler ou réorganiser plus de 50 % du contenu du site, comme les graphiques, le texte, les widgets, etc.	Modifier plus de 50 % des éléments de conception, comme la disposition, la navigation et le style.	Modifier plus de 50 % de la plateforme/du modèle de publication Web, comme le système de gestion du contenu (SGC), les feuilles de style en cascade (CSS), ou la structure HTML.

Recrutement

Le RLISS du Centre-Est s'est engagé à utiliser des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui attirent et retiennent les employés handicapés. Ceci inclut la prestation de modes d'accessibilité à toutes les étapes du cycle d'emploi.

- Faire savoir aux candidats à un emploi que des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées seront disponibles pendant le processus de sélection. La disponibilité des mesures est actuellement affichée sur le site Web du RLISS et sera communiquée aux candidats retenus lorsqu'ils seront contactés (par courriel ou téléphone) pour une passer une entrevue.
- Si un candidat à un emploi demande des mesures d'adaptation, nous le consulterons afin de faire les ajustements qui répondent le mieux à ses besoins. Le candidat peut aussi suggérer le format d'entrevue qui lui convient le mieux.
- Lors de l'offre d'emploi, informer les candidats retenus des politiques du RLISS relatives aux mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2014

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} octobre 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : S.O.

Informer les employés des politiques de soutien

Le RLISS du Centre-Est informera les employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés.

- Informer les employés en place et les nouveaux employés des politiques du RLISS du Centre-Est en matière de soutien aux employés handicapés et leur communiquer toute mise à jour et/ou nouvelle information s'y rapportant.
- Toute l'information sera communiquée au moyen de courriels, des sites Web internes, de réunions du personnel, ou de conversations individuelles et exigera de chaque employé qu'il signe une déclaration indiquant qu'il comprend ces politiques et qu'il s'y conformera.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2014

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : S.O.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Le RLISS du Centre-Est doit mettre son information à la disposition des employés handicapés.

- Lorsqu'un employé handicapé demande de l'information sur le lieu de travail, nous le consulterons pour mettre cette information à sa disposition en fonction de ses besoins (formats accessibles, aides à la communication, etc.)
- Parler avec les employés handicapés pour savoir ce qui les aidera à accéder à l'information et décider avec eux de la façon de mettre cette information à leur disposition en fonction de leurs besoins.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2014

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : S.O.

Plans d'adaptation pour les employés

Le RLISS du Centre-Est élaborera des plans d'adaptation individualisés pour les employés handicapés de manière claire et constante.

- Évaluer les besoins en matière d'adaptation de l'employé et le faire participer à l'élaboration du plan.
- Discuter des mesures d'adaptation qui seront fournies.
- Discuter des plans d'intervention en cas d'urgence visant à assurer la sécurité de l'employé.
- Protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels sur l'employé.
- Informer l'employé des motifs du refus d'une demande concernant un plan d'adaptation.
- Fournir des plans dans les formats accessibles sur demande.
- Examiner et actualiser les plans avec l'employé au besoin.
- Donner aux cadres une formation sur les plans d'adaptation.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2014

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : S.O.

Employés qui retournent au travail

Le RLISS du Centre-Est décrira les étapes à suivre pour aider ses employés à retourner au travail lorsqu'ils ont été absents en raison d'un handicap et qu'ils ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap pour reprendre le travail.

- Déterminer si l'employé aura besoin d'une forme d'adaptation liée à l'emploi pour pouvoir retourner au travail. Dans l'affirmative, un plan d'adaptation sera élaboré avec l'employé en consultation avec son fournisseur de soins de santé.
- Un programme de retour au travail a déjà été mis en place, mais il sera actualisé pour qu'il parle de handicap plutôt que de blessure/maladie.
- Donner aux cadres une formation sur le programme de retour au travail.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2014

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : S.O.

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

Le RLISS du Centre-Est tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ainsi que de tout plan d'adaptation dans le cadre de la gestion du rendement, du perfectionnement professionnel et des changements de postes.

- Gestion du rendement

- Examiner les plans d'adaptation des employés pour comprendre leurs besoins et voir s'il est nécessaire de faire des ajustements pour les aider à réussir dans leurs tâches.
- Faire en sorte que les documents sur la gestion du rendement soient disponibles sur demande dans des formats accessibles.
- Fournir des commentaires et un accompagnement d'une manière qui soit accessible aux employés.
- Perfectionnement professionnel
 - Lorsque des possibilités de perfectionnement professionnel sont fournies, voir quelles mesures d'adaptation sont nécessaires pour que les employés apprennent de nouvelles compétences ou assument plus de responsabilités dans leur poste actuel.
- Réaffectation
 - Songer à ce qui peut être fait pour aider les employés handicapés à réussir dans d'autres postes au sein de l'organisme lorsqu'ils changent de poste.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2014

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : S.O.

D'ici le 1^{er} janvier 2015

Format accessible et aides à la communication

Le RLISS du Centre-Est informera les membres du public que de l'information sera mise à disposition sur demande et les consultera pour déterminer comment répondre à leurs besoins, dès que possible.

- Mettre l'information à disposition sur demande
 - Si quelqu'un demande que de l'information soit accessible, nous consulterons cette personne pour essayer de répondre à ses besoins. Nous recréerons un document dans un format différent ou rendrons l'information accessible en aidant la personne à utiliser la ressource ou le document original.
- Fournir l'information dès que possible
 - S'il n'est pas possible rendre l'information accessible immédiatement, nous la fournirons dès que possible, en fonction des besoins de la personne, du format ou de nos ressources.
- Aviser le public
 - Nous informerons le grand public que nous rendrons l'information accessible sur demande. Cet avis sera affiché sur le site Web et à la réception du RLISS.
- Si une personne demande que de l'information soit accessible, le service des communications s'assurera de répondre à ses besoins.

Conformité à la loi requise: 1^{er} janvier 2015

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2015

Date d'achèvement : S.O.

D'ici le 1^{er} janvier 2021

Sites Web et contenu Web accessibles

Le RLISS du Centre-Est s'assurera que ses sites Web et son contenu Web sont accessibles conformément aux exigences du RNAI.

- Le site Web du RLISS du Centre-Est et tout le contenu de ce site publié après le 1^{er} janvier 2012 doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA, à l'exception des critères 1.2.4 (sous-titres dans les vidéos en direct) et 1.2.5 (audio-descriptions pour les vidéos préenregistrées).
- Notre site Web interne ne sera pas accessible; toutefois, nous travaillerons avec les personnes concernées pour que le contenu leur soit accessible d'une façon ou d'une autre, sur demande.
- Le service des communications ainsi que les fournisseurs en technologies de l'information des RLISS s'assureront de notre conformité au règlement.

Conformité à la loi requise : 1^{er} janvier 2021

Échéancier de mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2021

Date d'achèvement : S.O.

Identification et élimination des obstacles

Le RLISS du Centre-Est ainsi que le comité consultatif de l'accessibilité du RLISS évalueront en permanence les obstacles actuels et futurs en matière d'accessibilité et élimineront ces obstacles d'une manière qui règle au mieux ces problèmes, dès que possible. Les commentaires, à l'interne et de l'extérieur, de personnes handicapées sont les bienvenus et l'on y répondra en temps opportun. L'on fera connaître tout obstacle au sein du bâtiment qui ne relève pas du RLISS du Centre-Est au propriétaire du bâtiment afin de faire en sorte que l'obstacle en question soit éliminé.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec **Marco Aguila** :

- Téléphone : 905-427-5497, poste 236
- Courriel : marco.aguila@lhins.on.ca

Des formats accessibles du présent document peuvent être obtenus gratuitement sur demande en communiquant avec la personne susmentionnée.

Échéancier en matière de conformité :

Année (janvier)	Exigences générales	Information et communications	Norme d'emploi
2013	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Politiques en matière d'accessibilité, art. 3 ▪ Plans d'accessibilité, art.4 ▪ Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations, art.5 		
2014	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formation, art.7 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Processus de rétroaction, art. 11 ▪ Tous les nouveaux sites Web et le contenu Web de ces sites doivent être conformes aux règles WCAG 2.0 niveau A, art. 14 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recrutement, art. 22-24 ▪ Informer les employés des mesures de soutien, art. 25 ▪ Formats accessibles et aides à la communication pour les employés, art. 26 ▪ Mesures d'adaptation pour les employés, art. 25, 26, 28 ▪ Retour au travail des employés, art. 29 ▪ Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation, art. 30-32
2015		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Format accessible et aides à la communication, art. 12 	
2021		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tous les sites Web et le contenu Web doivent être conformes aux règles WCAG 2.0 niveau AA (à l'exception des sous-titres en direct et de l'audio-description), art. 14 	

