

Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario

Plan pluriannuel d'accessibilité
2014-2019

Le 21 août 2014

Table des matières

Message de Roz Smith, directrice générale	2
Première section : Contexte	2
Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario	2
<i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i>	2
Responsabilité organisationnelle	3
Déclaration d'engagement organisationnel	3
Deuxième section : Les stratégies de l'APR PSO relativement à la LAPHO	3
Partie I – Exigences d'ordre général	3
Partie II – Normes pour l'information et les communications	4
Partie III – Normes pour l'emploi	4
Partie IV – Évaluation continue des possibles obstacles à l'accessibilité	4
Troisième section : Définitions	5
Quatrième section : Pour nous joindre	6
Commentaires	6

Message de Roz Smith, directrice générale

L'autonomie, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances pour notre personnel, notre clientèle et nos intervenants sont essentielles à l'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario (l'agence). Pour ce faire, nous avons mis au point un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA), lequel consiste en notre stratégie quinquennale visant à assurer la conformité de notre agence au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (règlement NAI) dans son fonctionnement quotidien. Le PPA reflète la contribution des personnes handicapées qui nous ont aidés à définir les possibles barrières à l'accessibilité et à formuler des recommandations pour les éliminer ou les réduire.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos questions concernant le PPA à l'adresse acs@healthforceontario.ca.

Première section : Contexte

Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario

L'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario est issue de la Stratégie des ressources humaines dans le domaine de la santé du gouvernement de l'Ontario. La vision de l'agence consiste à donner vie aux ressources humaines en santé. Notre mission est d'inspirer, de mettre au point et de mener à bien des solutions en matière de ressources humaines dans le domaine de la santé. Les valeurs relatives à une approche axée sur la clientèle, à des résultats de haute qualité et à l'optimisation des ressources sous-tendent notre travail.

Nous avons déterminé trois orientations stratégiques qui guideront nos efforts dans un contexte provincial en constante évolution :

1. Mise en œuvre de solutions stratégiques en matière de ressources humaines en santé
2. Établissement de partenariats stratégiques
3. Amélioration constante des processus

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) est une loi provinciale qui prévoit l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité pour les personnes handicapées en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux.

Pris en application de la LAPHO, le Règlement de l'Ontario 191/11 intitulé *Normes d'accessibilité intégrées* (règlement NAI) est entré en vigueur le 11 juillet 2011. Ce règlement établit les normes d'accessibilité pour les trois secteurs que sont l'information et les communications, l'emploi et le transport. Les exigences de cette norme mise progressivement en œuvre s'appliquent aux organisations désignées du secteur public à compter du 1^{er} janvier 2012.

Le PPA traite des exigences obligatoires et particulières de la LAPHO et est disponible en formats accessibles, sur demande.

Responsabilité organisationnelle

Le PPA de l'agence est sa feuille de route vers une organisation de plus en plus accessible. Il traite des exigences actuelles et futures de la LAPHO et a été élaboré en collaboration avec les membres du personnel de l'agence, des personnes handicapées, ainsi que des consultants de l'extérieur spécialistes de la LAPHO.

Le PPA fera l'objet d'un examen annuel et d'une actualisation tous les cinq ans. Le PPA et les rapports de situation connexes sont publiés sur le site Web ProfessionsSantéOntario.ca et sont disponibles au public en formats accessibles, sur demande.

Déclaration d'engagement organisationnel

L'agence s'engage à traiter toutes les personnes de façon à préserver leur dignité et leur autonomie. Nous continuerons de déployer des efforts afin que nos politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité et d'opportunité. Déterminée à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps voulu, l'agence y parviendra en prévenant et en éliminant les obstacles ou en offrant des solutions de rechange dans la mesure du possible, en ce qui concerne l'accessibilité et le respect des dispositions en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Deuxième section : Les stratégies de l'APR PSO relativement à la LAPHO

L'agence a défini trois normes de la LAPHO dans le règlement NAI qui sont pertinentes à notre organisation : exigences d'ordre général, Normes pour l'information et les communications, Normes pour l'emploi. Voici une description des mesures entreprises par l'agence afin de répondre aux exigences de conformité, et de ses efforts soutenus pour accroître l'accessibilité de ses politiques, pratiques, et procédures.

Partie I – Exigences d'ordre général

L'acquisition de biens, de services ou d'installations fait l'objet d'une évaluation en ce qui a trait aux caractéristiques d'accessibilité et aux fonctionnalités offertes ou intégrées. Dans les situations où il n'est pas possible ni pratique d'obtenir ces caractéristiques d'accessibilité ou fonctionnalités, l'agence fournira une explication, sur demande.

Des guichets accessibles libre-service sont disponibles au Centre d'accès. Les membres du personnel seront formés concernant l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité des guichets afin de mieux informer la clientèle sur l'utilisation des outils mis à leur disposition par l'agence.

Les membres du personnel, les bénévoles, les membres du conseil d'administration et les parties contractantes ont été formés au sujet de la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle et une formation supplémentaire sera donnée portant sur le règlement NAI et le *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes handicapées. Les nouveaux membres du personnel, bénévoles et membres du conseil d'administration, et les nouvelles parties contractantes qui se joignent à l'agence ou lui offre leurs services seront formés dans les trois mois qui suivent leur entrée en fonction.

Partie II – Normes pour l'information et les communications

L'agence a mis au point un processus de rétroaction afin d'obtenir des commentaires sur l'accessibilité de ses programmes et services et d'y répondre. À la suite de commentaires reçus, l'agence offre, en temps opportun, un accusé de réception et une réponse, et ce, en divers formats, à la demande de la cliente ou du client.

L'agence informe le public que des formats substitués sont offerts dans le cadre de ses communications et de sa correspondance. Nous offrirons de l'information en formats accessibles ou avec une aide à la communication, en consultation avec la personne handicapée qui en fait la demande.

Les renseignements concernant une évacuation sont offerts verbalement à la clientèle. Si une cliente ou un client devait demander un média substitué ou une autre forme de communication, nous collaborerons avec cette personne afin de lui offrir l'information dans un format accessible. L'accessibilité a été intégrée à notre plan d'évacuation d'urgence, et des plans des sorties de secours sont affichés près des ascenseurs.

L'agence vise à se conformer aux *Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0 Niveau A et AA*, reconnues sur le plan international, conformément à la législation ontarienne en matière d'accessibilité.

Partie III – Normes pour l'emploi

Des mesures d'adaptation sur le plan de l'accessibilité sont actuellement offertes aux candidates et candidats à un poste ainsi qu'aux membres de notre personnel. L'agence effectuera un examen et une révision de ses procédures de recrutement et d'emploi pour veiller à ce que le public et le personnel soient avisés de la disponibilité de mesures d'adaptation en matière d'accessibilité au cours du processus de recrutement et lorsque la personne est en poste.

Nous élaborerons une procédure écrite pour faciliter l'élaboration de plans individuels d'aménagement à l'intention des membres du personnel handicapés, lesquels comporteront un plan personnalisé d'intervention en cas d'urgence.

Le processus de retour au travail concernant les membres du personnel qui se sont absentes en raison d'une incapacité fera l'objet d'un examen et, au besoin, d'une révision afin de mettre en évidence les étapes à suivre et le suivi à effectuer lorsqu'un membre du personnel se trouve dans ce type de situation.

Les procédures relatives au suivi de la gestion du rendement, au perfectionnement et l'avancement du personnel, et à la réaffectation feront également l'objet d'un examen afin de veiller à ce qu'elles tiennent compte des besoins des membres du personnel handicapés en matière d'accessibilité.

Partie IV – Évaluation continue des possibles obstacles à l'accessibilité

L'agence continuera d'évaluer son environnement pour y déceler de possibles barrières à l'accessibilité. Cette évaluation comprend des vérifications périodiques et la détermination de nouveaux obstacles, ainsi que l'établissement de solutions de rechange et de recommandations, et ce, dans le cadre d'un calendrier d'exécution déterminé.

Troisième section : Définitions

Formats accessibles : Se dit de formats autres que les caractères imprimés standards que peuvent utiliser les personnes handicapées. S'entend notamment d'un format en gros caractères, du braille, d'un format audio ou électronique enregistré comme les DVD et les CD.

Mesure d'adaptation : Un aménagement spécial mis en place ou une aide offerte permettant aux personnes handicapées de participer aux mêmes expériences que les personnes qui ne sont pas handicapées. Les mesures d'adaptation varient selon les besoins particuliers de chaque personne.

Perfectionnement et avancement professionnel : S'entend notamment de l'accroissement des responsabilités associées au poste qu'occupe une employée ou un employé et de sa progression d'un poste à un autre au sein de l'agence; poste qui peut être mieux rémunéré, s'accompagner de responsabilités accrues ou se situer à un échelon supérieur au sein de l'agence, ou toute combinaison de ces éléments.

Aides à la communication : Mesures de soutien dont pourrait avoir besoin une personne handicapée pour avoir accès à l'information. S'entend notamment du langage clair, du langage gestuel, de la lecture à voix haute pour une personne vivant avec une perte de vision, du sous-titrage ajouté aux vidéos ou de l'utilisation de notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante.

Communications: Selon la définition des Normes pour l'information et les communications, s'entend de l'interaction entre plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

Prêt à être converti : Format électronique ou numérique qui facilite la conversion dans un format accessible, comme le braille, les gros caractères, les formats audio ou visuel, etc.

Handicap : Toute incapacité physique, cognitive ou intellectuelle qui restreint la capacité d'une personne à exécuter une activité courante de la manière ou dans la plénitude considérée comme normale.

Information : Selon la définition des Normes pour l'information et les communications, s'entend notamment de données, de faits et de connaissances qui existent dans divers formats, y compris en format texte, en format audio, en format numérique ou en format d'image, et qui transmettent une signification.

Gestion du rendement : Activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement d'une employée ou d'un employé, de sa productivité et de son efficacité en vue de contribuer à son succès.

Réaffectation : S'entend du fait d'affecter une employée ou un employé à un autre service ou un autre poste au sein de l'agence.

Matériel ne pouvant être converti : Toute information qui ne peut être convertie dans un autre format accessible.

Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) : Norme internationale pour l'accessibilité des sites Web et des contenus Web aux personnes handicapées, quelle que soit la nature de leur incapacité.

Directives pour l'accessibilité aux contenus Web 2.0 Niveau A et Niveau AA : Différents niveaux de conformité des WCAG 2.0. Pour satisfaire au Niveau A, tous les critères de ce niveau doivent être satisfaits; pour satisfaire au Niveau AA, tous les critères de ce niveau doivent être satisfaits.

Quatrième section : Pour nous joindre

Pour de plus amples renseignements au sujet des plans d'accessibilité de l'agence, ou pour recevoir ce document en format accessible :

Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario

Courriel : acs@healthforceontario.ca

Téléphone : 416 862-2200

Amérique du Nord : 1 800 596-4046

International : 1 800 596-40464

ATS : 416 862-4817

Adresse : 163, rue Queen Est, Toronto (Ontario) M5A 1S1 Canada

Commentaires

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires :

- Par courriel : acs@healthforceontario.ca
- Par télécopieur : 416 862-4818
- Par téléphone : 416 862-2200 ou 1 800 596-4046 ou ATS 416 862-4817
- Par la poste : 163, rue Queen Est, Toronto (Ontario) M5A 1S1 Canada

Si les méthodes ci-dessus ne conviennent pas, les personnes qui le souhaitent peuvent en demander une autre. Dans toute la mesure du possible, les commentaires seront traités sans délai. En règle générale, un accusé de réception à une rétroaction verbale ou téléphonique devrait être envoyé dans les cinq (5) jours ouvrables, et une réponse à une plainte acheminée par la poste ou par courriel devrait être envoyée dans les dix (10) jours ouvrables suivant réception. La réponse indiquera de quelle manière l'objet de la plainte sera traité. L'agence assurera le suivi de toute action requise dans les délais indiqués dans la réponse.