

# Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario

---

Plan pluriannuel d'accessibilité  
2019-2024

avril 2019

## Table des matières

---

<b>Message de Roz Smith, directrice générale</b>	2
<b>Première section : Contexte</b>	
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
<b>Deuxième section : Les stratégies de l'APR PSO relativement à la LAPHO</b>	
Partie I – Exigences d'ordre général	4
Partie II – Normes pour l'information et les communications	4
Partie III – Normes pour l'emploi	5
Partie IV – Évaluation continue des possibles obstacles à l'accessibilité	5
<b>Troisième section : Définitions</b>	5
<b>Quatrième section : Pour nous joindre</b>	
Commentaires	7

---

## Message de Roz Smith, directrice générale

L'indépendance, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances de son personnel, de ses clients et des décideurs avec qui elle travaille représentent des éléments absolument essentiels aux yeux de l'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario. Dans ce cadre, l'Agence a élaboré un plan pluriannuel d'accessibilité (PPA) constituant sa stratégie pour se conformer au Règlement « Normes d'accessibilité intégrées » (RNAI) dans ses activités quotidiennes, et ce, pour une période de cinq ans. Ce plan intègre les apports des personnes présentant un handicap ayant contribué à recenser les obstacles potentiels à l'accessibilité et ayant formulé des recommandations sur les meilleurs moyens de les réduire, voire de les supprimer.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires ou de vos questions sur le PPA de ProfessionsSantéOntario par courriel adressé à [acs@healthforceontario.ca](mailto:acs@healthforceontario.ca)

## Section 1 : Contexte

### Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario (APR PSO)

L'Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario est le fruit de la stratégie du gouvernement de l'Ontario en matière de ressources humaines dans le secteur de la santé dont la vision consiste à vivifier ces ressources. Il s'agit d'inspirer, d'élaborer et de mettre en place des solutions en matière de ressources humaines en santé. Une approche axée sur la clientèle, des résultats de haute qualité et l'optimisation des ressources constituent les valeurs sous-jacentes au travail de l'Agence.

L'organisation a déterminé quatre orientations stratégiques susceptibles de guider ses activités dans le cadre d'un paysage provincial en constante évolution :

1. Soutenir les objectifs du personnel de santé des RLISS et du gouvernement;
2. Mieux assister les collectivités du Nord, rurales et éloignées;
3. Appuyer les professionnels de la santé formés à l'étranger afin qu'ils poursuivent leur carrière dans le domaine de la santé;
4. Élargir la portée de ses activités afin d'inclure d'autres disciplines de la santé.

### 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* » (RNAI) est entré en vigueur le 11 juillet 2011. Il 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<sup>er</sup> janvier 2012.

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

### **Responsabilité organisationnelle**

Le PPA de l'Agence constitue sa feuille de route pour devenir 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, avec des personnes handicapées ainsi qu'avec des consultants externes spécialistes de la LAPHO.

Il 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 offerts au public, sur demande, dans des formats accessibles.

### **Déclaration d'engagement organisationnel**

L'Agence s'engage à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de préserver leur dignité et leur indépendance. Elle entend continuer à créer et à actualiser des politiques, des pratiques et des procédures compatibles avec les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration, d'équité et d'égalité des chances. Déterminée à répondre aux besoins des personnes handicapées sans délai, elle compte atteindre cet objectif en prévenant et en éliminant les obstacles, en offrant, dans la mesure du possible, des solutions de rechange concernant l'accessibilité et en respectant les dispositions en la matière de la LAPHO.

## **Section 2 : Stratégies de l'APR PSO relativement à la LAPHO**

L'Agence a recensé trois normes de la LAPHO provenant du RNAI pertinentes pour l'organisation, à savoir « Exigences générales », « Normes pour l'information et les communications » et « Normes pour l'emploi ». On trouvera, ci après, une description des mesures prises pour assurer la conformité avec ces normes et des travaux en cours pour améliorer l'accessibilité dans le cadre des politiques, des pratiques et des procédures de l'Agence.

## Partie I — Exigences générales

Les biens, les services et les installations achetés sont évalués par rapport à leurs caractéristiques et à leurs fonctions en matière d'accessibilité offertes ou intégrées. En cas d'impossibilité d'obtenir des biens, des services et des installations présentant de telles caractéristiques et de telles fonctions en matière d'accessibilité ou lorsqu'une telle option ne serait pas pratique, l'Agence justifiera son choix sur demande.

Le centre d'accès est équipé de guichets accessibles en libre service. Les employés sont formés à l'utilisation des fonctions d'accessibilité de ces guichets, afin d'expliquer à la clientèle, du mieux possible, la meilleure façon d'utiliser ces outils offerts par l'Agence.

Les employés, les bénévoles, les membres du conseil d'administration et les fournisseurs ont été formés aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* (Règlement de l'Ont. 429/07). Ils ont également suivi une formation supplémentaire portant sur les aspects relatifs aux personnes présentant un handicap du RNAI et du Code des droits de la personne. Les nouveaux employés sont 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 lui permettant de recevoir les commentaires sur l'accessibilité de ses programmes et de ses services et d'y répondre. À la demande de la clientèle concernée, l'Agence est en mesure de fournir, dans les meilleurs délais, un accusé de réception des commentaires reçus ainsi qu'une réponse, et ce, dans différents formats.

L'Agence informe le public que ses communications et sa correspondance sont disponibles dans différents formats de rechange. L'information sera donc fournie, sur demande, dans des formats accessibles ou au moyen d'aides à la communication, en consultation avec la ou les personnes handicapées.

Les renseignements relatifs au processus d'évacuation sont fournis verbalement à la clientèle. Si un format de rechange ou une autre forme de communication sont requis, l'Agence collaborera avec la clientèle concernée pour fournir ces renseignements dans un format accessible. Le plan d'évacuation d'urgence de l'organisation intègre les problèmes d'accessibilité, des plans de sortie d'urgence étant affichés à proximité des ascenseurs.

L'Agence a pour objectif de répondre, en conformité avec la législation ontarienne sur *l'accessibilité, aux Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0, niveau A et AA, internationalement reconnues.*

### Partie III – Normes pour l'emploi

Des aménagements en matière d'accessibilité sont actuellement fournis aux candidats et aux candidates à un emploi ainsi qu'au personnel de l'Agence. L'organisation examinera chaque année, et actualisera au besoin, ses processus et ses pratiques en matière de recrutement et d'emploi, afin de veiller à ce que le public et le personnel soient informés de la possibilité de demander des aménagements en matière d'accessibilité au cours du processus de recrutement et en situation d'emploi.

L'Agence a rédigé un processus écrit en vue de l'établissement de plans d'aménagement individuels pour le personnel présentant un handicap, incluant des versions personnalisées du plan d'intervention d'urgence.

L'Agence examine annuellement le processus de retour au travail des membres du personnel s'étant absentés en raison d'un handicap, et le révisé en cas de besoin, afin d'indiquer les étapes à suivre et les mesures de suivi à prendre dans une telle situation.

Les processus de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation continueront à faire l'objet d'un examen annuel afin de veiller à ce qu'ils prennent en compte les besoins en matière d'accessibilité des membres du personnel présentant un handicap.

### Partie IV — Évaluation continue des obstacles potentiels à l'accessibilité

L'Agence évalue constamment son environnement afin de constater d'éventuels obstacles à l'accessibilité. Ce processus d'évaluation intègre des contrôles réguliers et la détection de nouveaux problèmes, ainsi que la compilation de solutions de rechange et de recommandations, le tout en conformité avec un calendrier établi à l'avance.

## Section 3 : Définitions

**Le terme « Formats accessibles »** désigne des formats de rechange par rapport à l'impression habituelle, accessibles aux personnes handicapées. Il peut notamment s'agir de l'utilisation de gros caractères, du braille ou de formats audio électroniques comme les DVD et les CD.

**Le terme « Aménagements »** désigne des mesures d'adaptation ou une assistance particulières mises à leur disposition afin que les personnes handicapées puissent participer aux activités offertes aux personnes non handicapées. Ces aménagements varieront en fonction des besoins spécifiques de chaque personne.

**Le terme « Perfectionnement de carrière et avancement »** désigne l'ajout de responsabilités supplémentaires au poste actuel d'un membre du personnel ou un changement de poste, au sein de l'Agence, susceptible de lui offrir une meilleure rémunération, de lui conférer plus de responsabilités et/ou de le positionner à un échelon hiérarchique plus élevé.

**Le terme « Aides à la communication »** désigne les assistances dont les personnes handicapées peuvent avoir besoin pour accéder à l'information. Il peut notamment s'agir d'une formulation en langage clair ou en langue des signes, de la lecture à haute voix pour une personne malvoyante, de l'ajout de sous titres aux vidéos ou de l'utilisation de notes écrites pour communiquer avec une personne malentendante.

**Le terme « Communications »**, tel qu'il est utilisé dans la Norme pour l'information et les communications, désigne l'interaction entre deux ou plusieurs personnes ou entités lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

**Le terme « Prêt à être converti »** désigne tout format électronique ou numérique facilitant la conversion dans un format accessible comme le braille, les gros caractères, les fichiers audio ou vidéo, etc.

**Le terme « Handicap »** désigne un état physique, cognitif ou mental limitant ou annihilant les capacités d'une personne à exécuter une activité d'une façon ou avec une portée considérées comme normales.

**Le terme « Information »**, tel qu'il est utilisé dans la *Norme pour l'information et les communications*, désigne des connaissances, des données et des faits, porteurs de sens, qui existent dans divers formats, notamment le texte, l'audio, le numérique ou l'image.

**Le terme « Gestion du rendement »** désigne les activités liées à l'évaluation et à l'amélioration du rendement d'un membre du personnel, de sa productivité et de son efficacité en vue de contribuer à son succès.

**Le terme « Réaffectation »** désigne l'affectation d'un membre du personnel à un autre département ou à un autre poste au sein de l'Agence.

**Le terme « Contenu non convertible »** désigne de l'information ne pouvant pas être convertie dans un format accessible.

**Le terme « Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) »** désigne une norme internationale visant à rendre les sites Web et leur contenu accessibles aux personnes présentant un large éventail de handicaps.

**Le terme « Directives pour l'accessibilité aux contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A et niveau AA »** désigne différents degrés de conformité au sein de la norme WCAG 2.0. Pour atteindre les niveaux de conformité A et AA, tous les critères de réussite relatifs au niveau concerné doivent être respectés.

## Section 4 : Communiquer avec nous

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les plans d'accessibilité de l'Agence ou pour recevoir ce document dans un format accessible, veuillez communiquer en utilisant les coordonnées ci-après.

### Agence de promotion et de recrutement de ProfessionsSantéOntario

Courriel : **acs@healthforceontario.ca**

Téléphone : **416 862-2200**

Numéro gratuit (Amérique du Nord) : **1 800 596-4046**

Numéro gratuit (International) : **1 800 596-4046**

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

### Commentaires

L'Agence est toujours heureuse de recevoir des commentaires sur ses services pouvant lui être adressés selon l'une des modalités suivantes.

- Par courriel au **acs@HealthForceOntario.ca**
- Par télécopie au **416 862-4818**
- Par téléphone au **416 862-2200** ou au **1 800 596-4046**
- Par courrier adressé au **163, rue Queen Est, Toronto (Ontario) M5A 1S1**

Les membres de la clientèle peuvent demander à utiliser une autre méthode si les modalités ci dessus ne conviennent pas. Dans la mesure du possible, les commentaires reçus seront traités immédiatement. La clientèle peut s'attendre à un accusé de réception des commentaires adressés, en personne ou par téléphone, dans un délai de cinq (5) jours ouvrables, ainsi qu'à une réponse à une demande envoyée par courrier ou par courriel dans les dix (10) jours ouvrables suivant sa réception. La réponse indiquera comment la question sera traitée. L'Agence assurera le suivi des mesures requises dans les délais indiqués dans la réponse.

Ce document est offert en format accessible sur demande : [www.healthforceontario.ca/acs](http://www.healthforceontario.ca/acs)