

Réseau local d'intégration des services de santé Plan d'accessibilité pluriannuel (2017-2021)

INTRODUCTION

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* («LAPHO») est une loi provinciale visant à créer une province entièrement accessible d'ici 2025. La LAPHO énonce les lignes directrices et les échéanciers que toutes les entreprises et organisations de l'Ontario doivent respecter pour recenser, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité afin d'assurer l'accessibilité en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les immeubles, les structures et les locaux. La LAPHO a établi cinq normes : service à la clientèle, information et communications, emploi, transport et conception des espaces publics. Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre s'efforce de répondre aux exigences en matière d'accessibilité et de logement prescrites dans la LAPHO.

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT DU RLISS DU CENTRE

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre s'engage à traiter les gens d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous appuyons l'inclusion complète des personnes handicapées, telle qu'elle est énoncée dans le *Code des droits de la personne de l'Ontario* et dans la LAPHO. Le RLISS s'engage aussi à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et il le fera en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO.

BUT ET APERÇU DU PLAN

Ce plan d'accessibilité pluriannuel décrit la stratégie du RLISS du Centre visant à prévenir et à éliminer les obstacles et à améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Pour réaliser son but d'offrir un environnement sans obstacle aux personnes handicapées, le RLISS du Centre agira consciencieusement et conformément à ses propres politiques et à la législation pertinente.

Conformément aux exigences énoncées dans la Norme d'accessibilité intégrée, le RLISS du Centre :

- Établira, examinera et mettra à jour ce plan en consultation avec les personnes handicapées;
- Affichera ce plan sur son site Web, www.centrallhin.on.ca;
- Fera rapport sur la mise en œuvre de ce plan sur son site Web, au besoin;
- Fournira ce plan dans un format accessible, sur demande;
- Examinera et mettra à jour ce plan au moins une fois tous les cinq (5) ans.

Le RLISS reconnaît que ses services sont, en grande partie, fournis au domicile du client. Nous nous engageons à honorer l'esprit et l'intention de la politique dans toutes les situations.

Les tableaux des pages suivantes indiquent les résultats spécifiques que le RLISS du Centre a cernés dans son plan d'accessibilité ainsi que les dates clés. Le RLISS respecte les normes applicables requises à ce jour. Une norme de communication prévue pour 2021 pour les organismes désignés du secteur public est en cours d'élaboration, comme indiqué dans le plan ci-dessous.

**PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL
RLISS du Centre**

PARTIE I – EXIGENCES GÉNÉRALES				
Exigence/Norme	Date limite	Mesures prises	État	Mesures d'amélioration continue/prochaines étapes
Politiques d'accessibilité (art. 3)				
Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques relatives à l'accessibilité en conformité avec la réglementation. (art. 3.1)	Le 1 ^{er} janvier 2014	<p>Politiques élaborées, mises en œuvre et affichées électroniquement et disponibles en format accessible sur demande.</p> <p><u>Politiques d'accessibilité</u> Accessibilité pour les services à la clientèle Accessibilité à l'emploi Logements pour personnes handicapées</p> <p><u>Politiques supplémentaires portant sur l'accessibilité</u> Incendies et évacuation Approvisionnement Recrutement et sélection Retour au travail Politique concernant les visiteurs</p>	Exécution terminée et en cours	<p>Examen annuel des politiques d'accessibilité dans le cadre de l'examen de l'état.</p> <p>Examen périodique des liens sur le site Web et l'intranet.</p>
Inclure une déclaration d'engagement. (art. 3.2)	Le 1 ^{er} janvier 2014	Déclaration d'engagement incluse dans les politiques d'accessibilité pour les services à la clientèle et d'accessibilité à l'emploi ainsi que dans le plan pluriannuel affiché sur le site Web et l'intranet.	Exécution terminée	
Documents écrits, mis à la disposition du public dans des formats accessibles. (art. 3.3)	Le 1 ^{er} janvier 2014	Le site Web comprend une page d'accessibilité contenant :	Exécution terminée et en cours	Afficher un nouveau formulaire pour faciliter les demandes de formats accessibles et d'aides à la communication.

		<ul style="list-style-type: none"> Des politiques en matière d'accessibilité pour les services à la clientèle et d'accessibilité à l'emploi Des liens vers le plan pluriannuel et le rapport d'étape, formats accessibles disponibles sur demande. 		Examiner de façon périodique les liens sur le site Web et l'intranet.
Plans d'accessibilité (art. 4)				
Élaborer, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit des stratégies de prévention et d'élimination des obstacles. Afficher sur le site Web. Examiner et mettre à jour tous les cinq ans. Examiner et mettre à jour les plans en consultation avec les personnes handicapées. Publier le rapport d'étape annuel sur le site Web (art. 4.1, 4.2, 4.3)	Le 1 ^{er} janvier 2014	<p>Le plan d'accessibilité 2017-2021 est actuellement affiché et disponible en format accessible sur demande.</p> <p>Le plan d'accessibilité 2014-2018 initialement affiché.</p> <p>Les plans élaborés et examinés en consultation avec le Groupe consultatif interfonctionnel (représentant les installations, les communications, la santé et la sécurité au travail, les ressources humaines, les soins à domicile et en milieu communautaire, la qualité, les risques et la sécurité des patients, la technologie de l'information) et les personnes handicapées.</p> <p>Le Rapport d'étape annuel 2019 affiché et disponible en format accessible sur demande.</p>	Exécution terminée et en cours	<p>Continuer d'examiner le plan au moins une fois tous les cinq ans.</p> <p>Afficher le rapport d'étape chaque année.</p> <p>Étendre la représentation au sein du Groupe consultatif à un participant du Comité consultatif des patients et des familles (non-employés).</p> <p>Étudier l'agrandissement du Groupe consultatif aux provinces/régions pour poursuivre le partage des pratiques exemplaires en matière de mesures d'adaptation et d'accessibilité.</p>
Approvisionnement (art. 5)				
Intégrer la conception, les critères et les caractéristiques d'accessibilité lors de l'acquisition de biens, de services et d'installations (art. 5)		Dans la mesure du possible, des critères d'accessibilité ont été intégrés lors de l'acquisition de biens, de services et d'installations.	Exécution terminée et en cours	
Formation (art. 7)				
Veiller à ce que la formation pertinente sur les normes et le <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario soit fournie	Le 1 ^{er} janvier 2015	Lancement d'un nouveau module de formation sur l'accessibilité intégrant la formation sur le RNAI, sur		

aux employés, aux bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques et aux personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisme. (art. 7.1, 7.2, 7.3)		l'accessibilité pour les services à la clientèle, les droits de la personne et les outils de communication. Il s'agit d'une formation obligatoire pour tous les employés et offerte à ceux-ci à titre de recyclage par transcription écrite ou sur le système de gestion de l'apprentissage. Les politiques d'accessibilité sont introduites durant l'orientation. Une formation supplémentaire spécifique à certains rôles est offerte pour certaines professions. Les dispositions contractuelles appuient la formation dans les organismes fournisseurs de services.	Exécution terminée et en cours	Introduire l'exigence annuelle de rapport de formation sur l'accessibilité pour les organismes fournisseurs de services.
Formation continue sur les modifications aux politiques. (art. 7.4)	Le 1 ^{er} janvier 2015	Se produit au besoin. La méthode de formation/éducation dépend de la nature du changement et peut comprendre des réunions d'équipe, des bulletins ou des modules de formation autodirigée.	En cours	Explorer les possibilités de promouvoir le RNAI, les politiques et les outils de soutien par le biais d'autres moyens de renforcer la formation sur une base annuelle.
Tenir un dossier de la formation offerte. (art. 7.5)	Le 1 ^{er} janvier 2015	Le Système de gestion de l'apprentissage (SGA) est la principale source de dossiers de formation. Le dossier comprend le nom des participants, la date et l'heure de la formation. Les dossiers historiques sont également disponibles dans le système HRIS/Payroll.	Exécution terminée et en cours	

PARTIE II RNAI – NORME D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION

Exigence/Norme	Date limite	Mesures prises	État	Mesures d'amélioration continue/prochaines étapes
Rétroaction (art. 11)				
Les mécanismes de rétroaction doivent être accessibles aux personnes handicapées, en fournissant des formats accessibles et des aides à la	Le 1 ^{er} janvier 2015	Le site Web invite à la rétroaction et offre des options pour fournir celle-ci par téléphone, ATS, en personne, et par écrit.	Exécution terminée et en cours	

communication. Aviser le public de ce qui précède. (art. 11.1, 11.2, 11.3)		La politique d'accessibilité pour les services à la clientèle précise d'autres aides à la communication pour obtenir des commentaires.		
Formats accessibles et aides à la communication (art. 12)				
Fournir des formats accessibles et des aides à la communication sur demande (en temps opportun, même coût, en consultation) Consulter la personne qui fait la demande concernant le caractère adéquat du format. Aviser le public de ce qui précède. (art. 12.1, 12.2, 12.3)	Le 1 ^{er} janvier 2016	Les formats accessibles doivent être fournis ou des dispositions doivent être prises pour les fournir en temps opportun en tenant compte de l'incapacité de la personne et sans frais supplémentaires pour celle-ci. Les documents clés et le matériel de formation à l'accessibilité sont préparés dans un format prêt à être converti.	Exécution terminée et en cours	Afficher un nouveau formulaire pour faciliter les demandes de formats accessibles et d'aides à la communication.
Procédure et plans d'urgence, et renseignements sur la sécurité publique (art. 13)				
Si l'organisme prépare des procédures et des plans d'urgence, et des renseignements sur la sécurité publique, ils doivent être mis à la disposition du public dans des formats accessibles sur demande. (art. 13.1)	Le 1 ^{er} janvier 2012	Les procédures et les plans d'urgence, et les renseignements sur la sécurité préparés par le RLISS pour le public doivent être fournis dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication appropriées dès que possible sur demande. La Politique sur les incendies et l'évacuation est disponible en format accessible sur demande.	Exécution terminée et en cours	
Sites et contenu Web accessibles (art. 14)				
Se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) du World Wide Web Consortium, initialement au niveau A, et au niveau AA par la suite. (s'applique aux sites/contenus Web, y compris les applications Web, qu'un organisme contrôle directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui permet de modifier le produit et le contenu Web publiés après 2012) (art. 14.2, 14.4, 14.5, 14.6, 14.7)	Le 1 ^{er} janvier 2014 - nouveaux sites Web Le 1 ^{er} janvier 2021 - tous les sites Web	Les exigences de janvier 2014 ont été satisfaites et une collaboration entre les RLISS est en cours pour appuyer le maintien de la conformité.	2014-Exécution terminée et en cours 2021-Pas commencé	Élaborer un plan pour assurer la conformité en 2021 (exigence pour tous les sites Internet et le contenu du site Web de se conformer au niveau AA des WCAG 2.0, à l'exclusion du sous-titrage/description audio en direct).

PARTIE III RNAI – NORMES D'EMPLOI				
Exigence/Norme	Date limite	Mesures prises	État	Mesures d'amélioration continue/prochaines étapes
Recrutement, général (art. 22)				
Informers les employés et le public de la disponibilité des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés. (art. 22)	Le 1 ^{er} janvier 2016	Tous les affichages d'emplois externes contiennent un avis selon lequel des mesures d'adaptation sont disponibles au cours du processus de recrutement et de sélection, sur demande aux Ressources humaines. L'avis figure également dans la Politique sur l'accessibilité à l'emploi affichée sur le site Web. Les mesures d'adaptation doivent être fournies conformément au <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario et à la LAPHO.	Exécution terminée et en cours	
Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection (art. 23)				
Aviser les candidats invités à participer au processus d'évaluation que des mesures d'adaptation sont disponibles. (art. 23.1)	Le 1 ^{er} janvier 2016	Avis inclus sur le formulaire de demande et le site de carrière externe. Les candidats à l'entrevue ont la possibilité de demander des mesures d'adaptation pendant le processus de confirmation de l'entrevue. La formation offerte aux coordonnateurs d'entrevue répond aux besoins en matière d'adaptation au cours du processus d'évaluation sur demande.	Exécution terminée et en cours	
Sur demande, consulter le candidat relativement aux mesures d'adaptation appropriées (art. 23.2)	Le 1 ^{er} janvier 2016	Les Ressources humaines consulteront la personne handicapée au sujet des besoins en matière d'adaptation et coordonneront avec le gestionnaire d'entrevue afin d'établir une stratégie appropriée pour répondre aux besoins en matière d'adaptation.	Exécution terminée et en cours	
Avis aux candidats retenus (art. 24)				

Aviser les candidats retenus des politiques relatives aux mesures d'adaptation. (art. 24)	Le 1 ^{er} janvier 2016	La sensibilisation est intégrée au processus d'intégration par le biais de la lettre d'offre, de la présentation d'orientation et de la formation obligatoire sur les politiques, les normes et les outils de communication.	Exécution terminée et en cours	
Informers les employés des soutiens (art. 25)				
Informers les employés des politiques visant à soutenir les employés handicapés, y compris les politiques sur les mesures d'adaptation à l'emploi dès que possible après l'embauche. Les modifications et mises à jour des politiques doivent être fournies de façon continue. (art. 25.1, 25.2, 25.3)	Le 1 ^{er} janvier 2016	La formation sur l'accessibilité est obligatoire pour le personnel. Le module d'apprentissage en ligne est affecté lors de l'orientation de l'entreprise pour les nouvelles recrues. La présentation des Ressources humaines lors du premier jour de l'orientation de l'entreprise donne un aperçu des politiques. Les employés seront avisés et informés des changements importants apportés aux politiques sur l'accessibilité.	Exécution terminée et en cours	
Formats accessibles pour les employés (art. 26)				
Sur demande, fournir des formats accessibles et un soutien aux communications sur les renseignements requis pour effectuer le travail, renseignements généralement disponibles en milieu de travail. Consulter l'employé. (art. 26.1, 26.2)	Le 1 ^{er} janvier 2016	On demande aux nouveaux employés de recenser les soutiens ou les formats accessibles requis dans le dossier des nouvelles recrues soumis aux Ressources humaines. Une <i>Demande de format accessible ou d'aide à la communication</i> est également disponible. Sur demande, une consultation avec l'employé aura lieu.	Exécution terminée et en cours	
Renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail (art. 27)				
Au besoin, fournir des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés. Avec le consentement, fournir des renseignements à la personne désignée pour fournir de l'aide à l'employé handicapé. Examiner l'information sur	Le 1 ^{er} janvier 2012	Sur demande, des plans d'intervention individualisés seront élaborés pour les personnes ayant une incapacité désignée (permanente ou temporaire) nécessitant un soutien en cas d'urgence. Les nouveaux employés doivent indiquer leurs besoins dans la trousse d'embauche remise le premier jour de l'emploi.	Exécution terminée et en cours	Examiner le contenu et l'emplacement des affiches d'intervention d'urgence sur place afin de déterminer si des améliorations seraient bénéfiques.

les interventions d'urgence en milieu de travail lorsque l'employé déménage à un endroit différent, lorsque ses besoins globaux en matière d'adaptation sont en cours d'examen, et lorsque les politiques générales d'intervention d'urgence font l'objet d'un examen. (art. 27.1, 27.2, 27.3, 27.4)		<p>Les détails de l'aide requise seront indiqués sur un formulaire d'aide d'urgence.</p> <p>Les besoins seront examinés de façon annuelle au minimum selon la politique, ainsi qu'à l'occasion de tout transfert ou déménagement d'employé, en indiquant les changements dans les besoins, et au moment où les plans d'intervention d'urgence font l'objet d'un examen.</p> <p>La Politique sur les incendies et l'évacuation décrit le processus d'échange d'information avec la personne désignée pour fournir de l'aide.</p>		
Plans d'adaptation individualisés documentés (art. 28)				
Processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individualisés documentés. Processus pour inclure les éléments spécifiques énumérés. [Participation des employés, format accessible, évaluation individuelle, employeur pour couvrir les coûts de l'évaluation médicale, participation de l'unité de négociation] (art. 28.1, 28.2, 28.3)	Le 1 ^{er} janvier 2014	Les politiques relatives aux mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et au retour au travail indiquent les processus, les procédures et les exigences relatives aux plans d'adaptation individualisés qui seront consignés dans le dossier de l'employé.	Exécution terminée et en cours	
Processus de retour au travail (art. 29)				
Mettre en place un processus documenté de retour au travail qui utilise des plans d'adaptation individualisés documentés conformément à l'art. 28. (art. 29.1, 29.2, 29.3)	Le 1 ^{er} janvier 2016	Une politique et une procédure de retour au travail sont en place pour orienter la détermination des besoins individuels en matière d'adaptation en fonction des capacités et des limites de l'employé.	Exécution terminée et en cours	
Gestion du rendement (art. 30)				
Doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité et des plans	Le 1 ^{er} janvier 2016	Les mesures disciplinaires progressives, les plans d'amélioration du rendement et les activités de perfectionnement professionnel prendront en compte	Exécution terminée et en cours	

d'adaptation individualisés des employés. (art. 30.1, 30.2)		les besoins des employés ayant des incapacités désignées.		
Perfectionnement et avancement professionnels (art. 31)				
Doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité et des plans d'adaptation individualisés des employés. (art. 31.1, 31.2)	Le 1 ^{er} janvier 2016	<p>Les besoins individuels en matière d'adaptation seront pris en compte lorsque les employés seront considérés pour des postes à l'interne.</p> <p>Les questionnaires internes demandent aux candidats si des mesures d'adaptation sont nécessaires au cours du processus de sélection.</p> <p>Lorsque les employés qui ont un plan d'adaptation sont retenus en vue d'une possibilité d'emploi, les Ressources humaines envoient un avis au Service de santé au travail et au gestionnaire de réception afin que les plans d'adaptation puissent être examinés et communiqués.</p>	Exécution terminée et en cours	
Réaffectation (art. 32)				
Doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité et des plans d'adaptation individualisés des employés. (art. 32,1, 32,2)	Le 1 ^{er} janvier 2016	En cas de réaffectation, les besoins des employés handicapés seront pris en compte.	Exécution terminée et en cours	

PARTIE IV.1 Norme sur la conception des espaces publics (normes d'accessibilité au milieu bâti)

Exigence/Norme	Date limite	Mesures prises	État	Mesures d'amélioration continue/prochaines étapes
Voies de déplacement extérieures et obtention de services (art. 80)				

Rendre les voies de déplacement extérieures accessibles. Rendre les aires de stationnement accessibles. Rendre les comptoirs de service, les guides de file d'attente et les aires d'attente accessibles. Assurer l'entretien des parties accessibles de vos espaces publics. (art. 80.1, 80.2, 80.3, 80.4)	Le 1 ^{er} janvier 2017	Les normes d'accessibilité au milieu bâti ont été prises en considération lors du récent réaménagement des espaces de bureaux de Sheppard, Newmarket et Markham. Les comptoirs de service ont été conçus à des hauteurs accessibles et les aires d'attente sont accessibles.	Exécution terminée et en cours	Intégrer des critères connexes sur les listes de vérification de l'inspection du Bureau du Comité mixte de la santé et de la sécurité.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

PARTIE IV.2 Normes de service à la clientèle

Réf.	Exigence/Norme	Date limite	Mesures prises	État	Mesures d'amélioration continue/prochaines étapes
Politiques (art. 80)					
	Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques concernant les biens, les services et les installations d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance, est intégrée et offre l'égalité des chances. Les politiques doivent aborder l'utilisation d'appareils d'assistance, d'animaux de service et de personnes de soutien. Un avis doit être affiché dans des endroits visibles. (art. 80.46, 80.47)	Le 1 ^{er} janvier 2012	La politique d'accessibilité pour les services à la clientèle est en place et les détails sont affichés sur le site Web et le site intranet.	Exécution terminée et en cours	Examiner la signalisation et les registres des visiteurs sur place afin d'améliorer les options de communication.
	Fournir un avis d'interruption temporaire dans les biens, les services ou les installations, y compris les raisons pour l'interruption, la durée et les solutions de rechange disponibles (art. 80.48)	Le 1 ^{er} janvier 2012	Le processus figure dans la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette exigence pourrait viser des éléments comme le stationnement, les toilettes, les ascenseurs ou les portes automatiques aux entrées publiques accessibles. Un avis peut être affiché sur le site Web du RLISS du Centre, sur les lieux de l'événement ou par d'autres moyens raisonnables aux circonstances.	Exécution terminée et en cours	

Offrir de la formation aux employés, aux bénévoles, aux responsables des politiques et à d'autres personnes qui fournissent des biens, des services et des installations. Cette formation doit inclure les objectifs de la Loi, une instruction sur la façon d'interagir/communiquer relativement à divers types d'incapacités, de dispositifs d'assistance/animaux de service, et comment utiliser les outils de soutien. (art. 80.49)	Le 1 ^{er} janvier 2012	La formation est offerte à tous les employés et à ceux qui fournissent des services au nom du RLISS. Le module de formation comprend la façon d'interagir et de communiquer relativement à divers types d'incapacités, de dispositifs d'assistance et d'animaux de service et la façon d'utiliser les outils de soutien.	Exécution terminée et en cours	
Établir et documenter le processus de réception et de réponse aux commentaires des clients (et des employés). Préparer un document décrivant le processus de rétroaction par rapport aux personnes qui fournissent des commentaires et les rendre disponibles dans des espaces visibles (art. 80.50)	Le 1 ^{er} janvier 2012	Le site Web du RLISS et la politique d'accessibilité pour les services à la clientèle traitent du processus de rétroaction (qui peut être fourni par téléphone, ATS, courriel, en personne ou par l'entremise de tout autre format ou aide à la communication nécessaire et disponible).	Exécution terminée et en cours	
Sur demande, des documents seront fournis à une personne handicapée dans un format accessible ou avec l'aide à la communication dont elle a besoin. (art. 80.51)	Le 1 ^{er} janvier 2010	Le RLISS doit consulter la personne qui fait la demande et fournir les documents ou les informations qu'ils contiennent dans un format accessible qui tient compte de l'incapacité, et ce, en temps opportun et au coût régulier pour la personne.	Exécution terminée et en cours	

Pour de plus amples renseignements sur ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec **Colin Hill, directeur principal des ressources humaines** :

Téléphone : 905 948-1872, poste 5575; **Courriel** : colin.hill@lhins.on.ca

Pour les formats accessibles de ce document, veuillez présenter une demande à **Cheryl Cheung, directrice des communications** :

Téléphone : 905 948-1872, poste 2295; **Courriel** : Cheryl.cheung@lhins.ca