Champlain **LHIN** | **RLISS** de Champlain

Plan d'accessibilité pluriannuel

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

Mai 2017

Ontario
Local Health Integration Network
Réseau local d'intégration des services de santé

Table des matières

Aperçu 4

Énoncé d'engagement de l'organisme 5

But 5

Définitions 5

Types d'obstacle 6

Méthodologie pour repérer les obstacles 7

Plan de conformité à l'accessibilité 8

Références 13

Aperçu

Le plan d'accessibilité pluriannuel de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (*LAPHO*) du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain donne un aperçu de la vision de l'organisme selon laquelle tous les patients, les employés et les membres du public doivent avoir accès à un environnement sans obstacle qui soutient la dignité de chaque personne.

Cette vision sera reflétée partout dans le RLISS de Champlain par le fait que :

- *les personnes handicapées pourront entrer dans les locaux du RLISS de Champlain et rejoindre leur destination sans se heurter à des obstacles;*
- *les personnes handicapées pourront recevoir les services dont elles ont besoin sans se heurter à des obstacles;*
- *les personnes handicapées pourront travailler sans se heurter à des obstacles;*
- *l'accessibilité sera intégrée dans les politiques et les pratiques du RLISS de Champlain;*
- *l'accessibilité sera acceptée en tant que responsabilité assumée par tous.*

Le présent plan d'accessibilité résume les mesures que le RLISS de Champlain prendra pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées qui travaillent au RLISS de Champlain ou utilisent ses services. Il décrira aussi de façon détaillée notre stratégie pour s'assurer de la conformité à la loi sur l'accessibilité.

Le RLISS de Champlain s'assurera aussi que le public peut consulter ce plan.

Description du RLISS de Champlain

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain est responsable de la planification, du financement et de l'intégration des services de santé locaux, ainsi que de la coordination et de la prestation des services de soins à domicile et en milieu communautaire.

Le mandat du RLISS de Champlain est de s'assurer que les services de santé sont bien organisés et financés de façon appropriée, et qu'ils répondent aux besoins en matière de santé des 1,3 million de résidents de la région. Dans le cadre de son mandat, le RLISS doit travailler avec environ 120 fournisseurs de services de santé et les financer. Ces fournisseurs offrent à peu près 240 programmes de santé dans les hôpitaux, à domicile et en milieu communautaire, les services de santé mentale et de lutte contre les dépendances, et les centres de santé communautaire et les foyers de soins de longue durée.

Énoncé d'engagement de l'organisme

Le RLISS de Champlain appuie la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et son objectif visant à assurer aux personnes handicapées de l'Ontario l'accessibilité en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les lieux au plus tard le 1er janvier 2025. Nous nous sommes ainsi engagés à repérer, supprimer et prévenir les obstacles auxquels les patients, les employés et les membres du public peuvent être confrontés dans leurs interactions avec le RLISS de Champlain.

But

Le but du Plan d'accessibilité pluriannuel est de donner un aperçu de la stratégie du RLISS de Champlain pour repérer, supprimer et prévenir les obstacles auxquels peuvent être confrontés les patients, les employés et les membres du public dans leurs interactions avec le RLISS de Champlain. Ce plan traite aussi de la stratégie du RLISS de Champlain pour répondre à toutes les exigences de la *LAPHO*.

Définitions

Aux fins du présent document, un « obstacle » est toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son incapacité.

Une « incapacité » indique tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et sans limiter la portée générale de ce qui précède, notamment :

- *le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;*
- *une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;*
- *une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;*
- *un trouble mental;*
- *une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.*

Types d'obstacle

- ***Nature architecturale :*** *Tout facteur physique qui rend l'accessibilité difficile pour une personne. Parmi les exemples, on compte les entrées de porte ou les couloirs étroits, le mauvais éclairage pour les personnes ayant une déficience visuelle, et les toilettes qui ne sont pas accessibles physiquement à tous.*

- ***Facteurs environnementaux :*** *Un article ou une caractéristique du milieu qui entravent la prestation de services en ayant un impact sur le niveau de confort du patient, du personnel ou des intervenants. Parmi les exemples, on compte, le bruit, l'éclairage, les odeurs et la température.*

- ***Attitudes :*** *Modes de pensée ou sentiments de personnes pouvant entraîner un comportement qui nuit aux interactions positives et ont un impact possible sur la prestation des services. Parmi les exemples, on compte la langue et la terminologie que l'organisme utilise dans sa documentation, ou en communiquant avec des personnes handicapées, ainsi que la façon dont les incapacités sont traitées et considérées par l'organisme, les consommateurs et la communauté. D'autres exemples peuvent inclure un manque d'acceptation ou d'inclusion, des différences sur le plan du sexe, ainsi que des différences culturelles.*

- ***Sur le plan financier :*** *Ressources financières insuffisantes pour soutenir la prestation d'activités et (ou) de services à l'échelle de l'organisme. Parmi les exemples, on compte un financement insuffisant, et l'incapacité d'offrir une rémunération ou un salaire concurrentiels de façon à maintenir le personnel en poste.*

- ***Emploi :*** *Obstacles au recrutement et au maintien en poste d'employés qualifiés. Les exemples peuvent inclure les pratiques d'emploi, la réputation de l'organisme, la formation inadéquate ou l'équipement insuffisant.*

- ***Communication :*** *Obstacles qui peuvent nuire à la façon dont le personnel, les personnes desservies et d'autres intervenants communiquent afin de recevoir des services ou mener les affaires de l'organisme. Les exemples peuvent inclure la langue, la terminologie, le formatage technologique, et la capacité de communiquer avec les personnes atteintes d'une déficience visuelle ou auditive.*

- ***Transport :*** *Limites imposées à la capacité d'une personne d'accéder physiquement à l'organisme. On peut compter parmi les exemples l'absence de transport en commun pour se rendre aux locaux de l'organisme ou des services offerts, l'ignorance ou le manque de renseignements quant aux services de soutien en matière de transport parmi les personnes desservies.*

- ***Intégration communautaire :*** *Facteurs qui influencent la capacité d'une personne à accéder à sa communauté. Par exemple, ignorer les services et les soutiens disponibles dans la communauté pour les personnes desservies.*

- ***Tout autre obstacle :*** *Tout autre obstacle qui a un impact sur l'accessibilité pour les personnes servies, les employés et d'autres intervenants. Parmi les exemples, on compte le maintien des réparations ou des changements antérieurs, les questions soulevées par la technologie en évolution.*

Méthodologie pour repérer les obstacles

Le RLISS de Champlain s'est engagé à élaborer des politiques qui respectent et encouragent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Les activités et les services sont conçus dans le but de promouvoir et d'améliorer la qualité de vie des personnes desservies, de soutenir les pratiques d'emploi non discriminatoires, de respecter toutes les exigences juridiques et réglementaires, et de répondre aux attentes de tous nos intervenants dans le domaine de l'accessibilité. Les obstacles sont repérés à l'aide de plusieurs mécanismes :

- ***Rétroaction*** : Des compliments, des suggestions et des plaintes de la part de nos patients, des membres de leur famille, des soignants et des membres du public peuvent nous être transmis en personne , par téléphone, par écrit, sous forme électronique, ou autrement. Le mécanisme de rétroaction est affiché sur le site Web du RLISS de Champlain.

- ***Signalement des préoccupations en matière de santé et de sécurité*** : Le signalement de préoccupations en matière de santé et de sécurité fait l'objet d'un suivi et est traité par les gestionnaires. Il existe plusieurs politiques sur la santé et la sécurité au travail, qui démontrent l'engagement du RLISS de Champlain à l'égard de la sécurité au travail, et qui indiquent les rôles du Comité mixte de la santé et de la sécurité au travail, des gestionnaires et des employés visant à maintenir un milieu de travail sécuritaire et à y contribuer. Des inspections régulières servent de véhicule pour repérer les obstacles à l'accessibilité réels et potentiels. Les obstacles à l'accessibilité sont documentés et signalés au directeur, Ressources humaines, et/ou au gestionnaire sur place.

- ***Commentaires de l'employé :*** Les membres du personnel sont encouragés à signaler les obstacles qu'ils ont repérés pour eux-mêmes ou d'autres personnes en utilisant le système logiciel SupportWorks.

- ***LAPHO :*** Les exigences obligatoires de la Loi fixent des cibles pour les initiatives en matière d'accessibilité et les changements dans le processus.

Plan de conformité à l'accessibilité

Exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle Le RLISS de Champlain s'est engagé à l'excellence dans le service offert à tous les clients, y compris les personnes handicapées.			
Exigence en matière d'accessibilité	**Date d'échéance**	**Responsable**	**État**
Politique et procédures en matière d'accessibilité au service à la clientèle : Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques et des procédures sur la fourniture de biens et la prestation de services aux personnes handicapées. • Les politiques couvriront ce qui suit :*La fourniture de biens et la prestation de services aux personnes handicapées* • *L'utilisation d'appareils ou d'accessoires fonctionnels* • *L'utilisation d'un chien-guide, d'un animal d'assistance et d'un chien d'assistance* • *L'aide d'une personne de soutien* • *L'avis d'interruption de service* • *La formation* • *La rétroaction* Cette politique sera transmise au public, et dans un format accessible sur demande.	Janvier 2012	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Formation Offrir de la formation à tous les employés, aux personnes nommées au conseil, aux bénévoles, aux sous-traitants et à d'autres personnes qui interagissent avec le public ou des tiers en leur nom, et à tous ceux qui participent à l'élaboration de politiques et de procédures, et tenir à jour des dossiers de formation au besoin. • *Aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et des exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (ASC)* • *Politiques et procédures du RLISS de Champlain associées aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle* • *Instructions sur les interactions et les communications avec les clients atteints de différents types d'incapacité* • *Instructions sur les interactions avec des personnes handicapées qui ont besoin d'appareils ou d'accessoires fonctionnels, d'un chien-guide ou d'un animal ou d'un chien d'assistance, ou de l'aide d'une personne de soutien* • *Instructions sur l'utilisation d'équipement ou d'appareils ou d'accessoires fonctionnels qui sont disponibles ou qui pourraient aider les clients handicapés* • *Instructions sur l'aide à offrir à un client handicapé qui a de la difficulté à avoir accès aux services*	Janvier 2012	Ressources humaines et Développement organisationnel	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

Exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle Le RLISS de Champlain s'est engagé à l'excellence dans le service offert à tous les clients, y compris les personnes handicapées.			
Exigence en matière d'accessibilité	**Date d'échéance**	**Responsable**	**État**
Avis de perturbation temporaire Fournir un avis public de perturbation au sein des installations ou des services en affichant un avis dans les locaux ou sur le site Web, y compris la cause de la perturbation, sa durée prévue, et une description des mesures de remplacement.	Janvier 2013	Ressources humaines/ Installations/ Communications	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Processus de rétroaction Établir un processus pour recevoir la rétroaction des clients et y répondre. S'assurer que les personnes handicapées ont accès aux processus en offrant des formats accessibles et en organisant la prestation d'auxiliaires de communication sur demande. Le public sera informé du processus de rétroaction.	Janvier 2012	Ressources humaines/ Communications	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

Exigence du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées Le RLISS de Champlain s'est engagé à respecter les exigences conformément au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.			
Exigence en matière d'accessibilité	**Date d'échéance**	**Responsable**	**État**
Politique et procédures en matière d'accessibilité de l'organisme Élaborer, mettre en œuvre et maintenir des politiques et des procédures relatives aux exigences du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI). Cette politique couvrira ce qui suit : *Normes pour l'information et les communications* • *Normes pour l'emploi* • *Normes pour la conception des espaces publics (le cas échéant)* • *Formation* • *Communication* • *Rétroaction*	Janvier 2014	Ressources humaines / Comité sur l'accessibilité	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Plan d'accessibilité pluriannuel Établir, mettre en œuvre et maintenir un plan d'accessibilité pluriannuel qui précise la stratégie visant à prévenir et à supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. Ce plan sera examiné et mis à jour en consultation avec les personnes handicapées et le comité sur l'accessibilité. Ce plan sera affiché sur notre site Web, et disponible en format accessible sur demande. Un rapport d'étape annuel pour ce plan sera affiché sur notre site Web comme l'exigent le RNAI et la politique interne.	Janvier 2014 et ultérieurement de façon continue	Ressources humaines / Accessibilité Comité	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

Exigence du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées Le RLISS de Champlain s'est engagé à respecter les exigences conformément au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.			
Exigence en matière d'accessibilité	**Date d'échéance**	**Responsable**	**État**
Rapports sur l'accessibilité Rapports complets gouvernementaux sur l'accessibilité tels qu'exigés conformément à la LAPHO et les règlements d'application, et à la politique interne.	Décembre 2017 et 2020	Ressources humaines	Récurrents
Formation Offrir de la formation sur le RNAI à tous les employés, les bénévoles, les sous-traitants et à d'autres personnes qui interagissent avec le public ou des tiers en leur nom, et à tous ceux qui participent à l'élaboration de politiques et de procédures, et tenir à jour des dossiers de formation. La formation comprendra ce qui suit : • *Aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et les exigences du RNAI;* • *Aperçu des dispositions du Code des droits de la personne de l'Ontario, qui s'appliquent aux personnes handicapées;* • *Politiques et procédures du RLISS associées au RNAI.*	Janvier 2015	Ressources humaines / Développement organisationnel	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Approvisionnement Tenir compte des caractéristiques d'accessibilité lors de l'approvisionnement en biens, ainsi qu'en éléments ou installations associés aux services : • *Intégrer la conception et les caractéristiques en matière d'accessibilité à nos critères d'approvisionnement lorsque c'est possible;* • *Offrir une sensibilisation éducative et des outils aux intervenants à l'interne et communiquer avec les intervenants à l'externe à des fins de renseignements sur les changements apportés aux procédures relatives à l'approvisionnement et aux critères d'achat;* • *Inclure des renseignements sur l'accessibilité dans les politiques et les procédures relatives à l'approvisionnement.* Lorsque nous sommes incapables d'intégrer l'accessibilité dans les achats, nous ferons ce qui suit sur demande : • *Expliquer pourquoi des biens, des services ou des installations accessibles n'ont pu être obtenus;* • *Fournir l'explication dans un format accessible sur demande.*	Janvier 2013	Services généraux / Installations	Exécution terminée et mise en œuvre sur une base continue au besoin

Exigence du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées Le RLISS de Champlain s'est engagé à respecter les exigences conformément au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.			
Exigence en matière d'accessibilité	**Date d'échéance**	**Responsable**	**État**
Emploi - Processus de recrutement Informer les candidats qui ont été invités à participer à l'entrevue ou au processus d'évaluation de la disponibilité d'adaptations sur demande pour soutenir la participation au processus. Consulter le candidat afin de fournir une adaptation appropriée qui tient compte de ses besoins d'accessibilité relativement à son incapacité. En offrant un emploi, informer les candidats retenus des politiques relatives aux adaptations offertes aux employés handicapés.	Janvier 2016	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Emploi - Informer les employés au sujet des politiques de soutien Informer les employés des politiques utilisées pour soutenir les employés handicapés.	Janvier 2016	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Emploi - Renseignements sur les interventions d'urgence dans le lieu de travail Offrir des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence dans le lieu de travail pour les employés handicapés, au besoin, conformément aux procédures établies. Lorsqu'un employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail a besoin d'aide, et avec le consentement de l'employé, l'employeur doit fournir ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour offrir de l'aide à l'employé. Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence dans le lieu de travail seront examinés chaque fois que l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisme, quand ses besoins généraux ou ses plans d'adaptation sont passés en revue, et quand les politiques générales de l'employeur en matière d'intervention d'urgence sont révisées.	Janvier 2012	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Emploi - Plans d'adaptation individualisés Avoir un processus en place pour fournir un plan d'adaptation individualisé dans le lieu de travail à la demande d'une personne handicapée. Les plans d'adaptation individualisés seront élaborés conformément aux exigences du RNAI. Les employés qui demandent un plan d'adaptation individualisé peuvent participer à l'élaboration de ce plan. Sur demande, les plans d'adaptation individualisés seront fournis dans un format accessible qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé relativement à son incapacité.	Janvier 2016	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue

Exigence du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées Le RLISS de Champlain s'est engagé à respecter les exigences conformément au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.			
Exigence en matière d'accessibilité	**Date d'échéance**	**Responsable**	**État**
Emploi - Processus de retour au travail Élaborer et mettre en œuvre un processus de retour au travail qui précise les mesures à prendre par l'employeur pour faciliter le retour au travail d'un employé qui a été absent à cause d'une incapacité. Ce plan peut suivre le processus d'élaboration d'un plan d'adaptation individualisé.	Janvier 2016	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Emploi - Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et avancement de carrière Prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que la gestion du rendement ainsi que le perfectionnement professionnel et l'avancement de carrière tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé.	Janvier 2016	Ressources humaines / Développement organisationnel	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Emploi - Formats accessibles et auxiliaires de communication À la demande d'un employé, offrir des auxiliaires de communication en format accessible pour fournir les renseignements nécessaires au travail de l'employé, et ceux qui sont généralement disponibles dans le lieu de travail.	Janvier 2014 à janvier 2015, le cas échéant	Ressources humaines	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Sites Web et contenu Web accessibles Le site Web et le contenu Web doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG), niveau A, du World Wide Web Consortium.	Janvier 2014	Communications	Exécution terminée et processus en place à des fins de conformité sur une base continue
Sites Web et contenu Web Le site Web et le contenu Web doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG), niveau AA (excluant le sous-titrage en direct et la description audio).	Janvier 2021	Services communs pour la santé Ontario (SCSO)	

Références

- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*; https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11
- Portail Accessibility Ontario | Consultation | Formation | Site Web de développement des ressources : www.accessontario.com (en anglais seulement)

Champlain **LHIN** | **RLISS** de Champlain

1900 City Park Drive, Suite 204
Ottawa, ON K1J 1A3
Tel: 613.747.6784 • Fax: 613.747.6519
Toll Free: 1.866.902.5446
www.champlainlhin.on.ca

1900, promenade City Park, bureau 204
Ottawa, ON K1J 1A3
Téléphone : 613 747-6784 • Télécopieur : 613 747-6519
Sans frais : 1 866 902-5446
www.rlisschamplain.on.ca

Ontario
Local Health Integration Network
Réseau local d'intégration des services de santé