

RLISS du Centre
Rapport d'étape sur le plan d'accessibilité pluriannuel
Décembre 2019

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre s'est engagé à recenser, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité et à améliorer les possibilités pour les personnes handicapées. Les progrès réalisés en vue des objectifs recensés dans le plan pluriannuel d'accessibilité sont décrits dans le présent rapport d'étape annuel.

| PARTIE I – EXIGENCES GÉNÉRALES | | | |
|--|---------------------------------|------------------------------|---|
| Exigence/Norme | Date limite | État | Mesures prises |
| Politiques d'accessibilité (art. 3) | | | |
| Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques relatives à l'accessibilité en conformité avec la réglementation, y compris une déclaration d'engagement. Les politiques doivent être disponibles en format accessible sur demande. (art. 3.1, 3.2, 3.3) | Le 1 ^{er} janvier 2014 | Exécution terminée, en cours | Politiques élaborées, mises en œuvre et affichées électroniquement sur le site Web et disponibles en format accessible sur demande. <u>*Politiques d'accessibilité</u> Accessibilité pour les services à la clientèle Accessibilité à l'emploi Logements pour personnes handicapées <u>Politiques supplémentaires portant sur l'accessibilité</u> Incendies et évacuation Approvisionnement Recrutement et sélection Retour au travail Politique concernant les visiteurs *contient une déclaration d'engagement |
| 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. | Le 1 ^{er} janvier 2014 | Exécution terminée, en cours | Plan d'accessibilité 2017-2021 actuellement affiché, disponible en format accessible sur demande. Élaboration et examen des plans en consultation avec le Groupe consultatif interfonctionnel et les personnes handicapées. |

| | | | |
|---|---------------------------------|------------------------------|---|
| Publier le rapport d'étape annuel sur le site Web. (art. 4.1, 4.2, 4.3) | | | Rapport d'étape annuel 2019 affiché, disponible en format accessible sur demande. |
| 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) | Le 1 ^{er} janvier 2013 | Exécution terminée, en cours | Dans la mesure du possible, des critères d'accessibilité ont été intégrés lors de l'acquisition de biens, de services et d'installations. |
| 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 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. Une formation continue est nécessaire en cas de changement de politique. Les dossiers de formation doivent être maintenus. (s.7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5) | Le 1 ^{er} janvier 2015 | Exécution terminée, en cours | <p>La formation obligatoire sur l'accessibilité a été mise à jour en un nouveau module intégrant la formation sur le RNAI, l'accessibilité pour les services à la clientèle, les droits de la personne et les outils de communication.</p> <p>La formation est assignée à l'embauche et est disponible en tout temps par la transcription écrite ou sur le système de gestion de l'apprentissage.</p> <p>Une formation supplémentaire spécifique sur les rôles est disponible pour certaines professions.</p> <p>Le recyclage des employés a lieu lorsque d'importants changements sont apportés à la politique.</p> <p>Les dossiers sur la participation individuelle sont conservés dans le Système de gestion de l'apprentissage.</p> <p>Les dispositions contractuelles appuient la formation dans les organismes fournisseurs de services.</p> |

| PARTIE II - RNAI - NORME D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION | | | |
|--|---|------------------------------------|---|
| Exigence/Norme | Date limite | État | Mesures prises |
| Commentaires (art. 11) | | | |
| Les mécanismes de rétroaction doivent être accessibles aux personnes handicapées, en fournissant des formats accessibles et des aides à la communication. Aviser le public de ce qui précède. (s.11.2, 11.2, 11.3) | Le 1 ^{er} janvier 2015 | Exécution terminée, en cours | Le site Web invite à la rétroaction et offre des options pour fournir celle-ci par téléphone, ATS, en personne, et par écrit. La politique d'accessibilité pour les services à la clientèle précise d'autres moyens de soutien à la communication pour obtenir des commentaires. |
| Formats accessibles, soutiens de 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 relativement au caractère adéquat du format. Aviser le public de ce qui précède. (art. 12.1, 12.2, 12.3) | Le 1 ^{er} janvier 2016 | Exécution terminée, en cours | Les formats accessibles doivent être fournis ou des dispositions doivent être prises pour les fournir en temps opportun en tenant compte du handicap 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. |
| 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 | Exécution terminée, en cours | 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. |
| Sites et contenu Web accessibles (art. 14) | | | |
| Confirmer aux World Wide Web Consortium Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) initialement au niveau A, et au niveau AA par la suite. (s'applique aux sites Web/contenus, y compris les | 1 ^{er} janvier 2014 - nouveaux sites Web | 2014- Exécution terminée, en cours | Les exigences de janvier 2014 ont été satisfaites et une collaboration continue entre les RLISS pour appuyer le maintien de la conformité. |

| | | | |
|---|---|---------------------|--|
| applications Web, qu'une organisation contrôle directement ou par le biais d'une relation contractuelle qui permet de modifier le produit, le contenu Web publié après 2012) (p.14.2, 14.4, 14.5, 14.6, 14.7) | 1 ^{er} janvier 2021 - tous les sites Web | 2021 - Pas commencé | Un plan sera élaboré pour répondre aux exigences du niveau AA de 2021. |
|---|---|---------------------|--|

PARTIE III RNAI – NORMES D'EMPLOI

| Exigence/Norme | Date limite | État | Mesures prises |
|--|---------------------------------|------------------------------|---|
| 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 | Exécution terminée, en cours | <p>Tous les affichages d'emplois externes contiennent un énoncé d'inclusion et l'énoncé suivant : « <i>Les personnes handicapées ayant besoin de mesures d'adaptation pendant le processus de demande et/ou d'entrevue doivent en aviser la personne-ressource de recrutement afin que des dispositions puissent être prises</i> »</p> <p>L'avis figure également dans la Politique sur l'accessibilité à l'emploi accessible affichée sur le site Web.</p> <p>Les mesures d'adaptation doivent être fournies conformément au <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario et à la LAPHO.</p> |
| 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. Sur demande, consulter le demandeur relativement aux mesures d'adaptation appropriées. (s.23.1, 23.2) | Le 1 ^{er} janvier 2016 | Exécution terminée, en cours | <p>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.</p> <p>La formation offerte aux coordonnateurs d'entrevue répond aux besoins en matière d'adaptation au cours du processus d'évaluation sur demande.</p> |

| | | | |
|--|---------------------------------|-------------------------------|---|
| | | | 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. |
| Avis aux candidats retenus (art. 24) | | | |
| Aviser les candidats retenus des politiques relatives aux mesures d'adaptation. (art. 24) | Le 1 ^{er} janvier 2016 | Exécution terminée, en cours | 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. |
| 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. Modifications de la politique, mises à jour à fournir sur une base continue. (s.25.1, 25.2, 25.3) | Le 1 ^{er} janvier 2016 | Exécution terminée, en cours | La formation sur l'accessibilité est obligatoire pour le personnel et assignée pendant l'orientation de l'entreprise. Un aperçu des ressources et des politiques en matière d'accessibilité est donné lors du premier jour de l'orientation de l'entreprise. Les employés seront informés des changements importants apportés aux politiques d'accessibilité et sensibilisés à ceux-ci. |
| 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 | Exécution terminée, en cours. | 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. |
| 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 | Le 1 ^{er} janvier 2012 | Exécution terminée, en cours. | Sur demande, des plans d'intervention individuels seront élaborés pour les personnes ayant une incapacité désignée (permanente ou temporaire) nécessitant un soutien en cas d'urgence. |

| | | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <p>consentement, fournir des renseignements à la personne désignée pour fournir de l'aide à l'employé handicapé. Examiner l'information sur 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> | | | <p>Les détails de l'aide requise seront identifiés par écrit.</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> |
| <p>Plans d'adaptation individualisés documentés (art. 28)</p> | | | |
| <p>Processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individualisés documentés. Le processus doit inclure des éléments spécifiques énumérés. [Participation des employés, format accessible, évaluation individuelle, couverture des coûts de l'évaluation médicale par l'employeur, participation de l'unité de négociation] (art. 28.1, 28.2, 28.3)</p> | <p>Le 1^{er} janvier 2014</p> | <p>Exécution terminée, en cours</p> | <p>Les politiques relatives aux mesures d'adaptation pour les personnes handicapées et au retour au travail indiquent le processus, la procédure et les exigences relatives aux plans d'adaptation individualisés qui seront consignés dans le dossier de l'employé.</p> |
| <p>Processus de retour au travail (art. 29)</p> | | | |
| <p>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)</p> | <p>Le 1^{er} janvier 2016</p> | <p>Exécution terminée, en cours</p> | <p>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.</p> |
| <p>Gestion du rendement (art. 30)</p> | | | |
| <p>Doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité et des plans d'adaptation individualisés des employés. (s.30.1, 30.2)</p> | <p>Le 1^{er} janvier 2016</p> | <p>Exécution terminée, en cours</p> | <p>Les mesures disciplinaires progressives, les plans d'amélioration du rendement et les activités de perfectionnement professionnel prendront en compte les besoins des employés ayant des incapacités désignées.</p> |

| Perfectionnement et avancement professionnels (art. 31) | | | |
|--|---------------------------------|------------------------------|--|
| Doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité et des plans d'adaptation individuels des employés. (s.30.1, 30.2) | Le 1 ^{er} janvier 2016 | Exécution terminée, en cours | <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> |
| Réaffectation (art. 32) | | | |
| Doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité et des plans d'adaptation individualisés des employés. (s.32.1, 32.2) | Le 1 ^{er} janvier 2016 | Exécution terminée, en cours | En cas de réaffectation, les besoins des employés handicapés seront pris en compte. |

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

| Exigence/Norme | Date limite | État | Mesures prises |
|---|------------------------------|-------------------|--|
| Voies de déplacement extérieures et obtention de services (art. 80) | | | |
| <p>Rendre les voies de déplacement extérieures accessibles.</p> <p>Rendre les aires de stationnement accessibles.</p> <p>Rendre les comptoirs de service, les guides de file d'attente et les aires d'attente accessibles.</p> <p>Assurer l'entretien des parties accessibles de vos espaces publics. (art. 80.1, 80.2, 80.3, 80.4)</p> | 1 ^{er} janvier 2017 | Complet, en cours | 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. |

| PARTIE IV.2 Normes de service à la clientèle | | | |
|---|---------------------------------|------------------------------|--|
| Exigence/Norme | Date limite | État | Mesures prises |
| 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 fourni dans des endroits visibles. (art. 80.46, 80.47) | Le 1 ^{er} janvier 2012 | Complet, en cours | La politique de service à la clientèle accessible est en place et les détails sont affichés sur le site Web et le site intranet. |
| 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 | Exécution terminée, en cours | Le processus figure dans la Politique de service à la clientèle accessible. 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. |
| 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 | Exécution terminée, en cours | 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. |

| | | | |
|--|---------------------------------|------------------------------|--|
| 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 | Exécution terminée, en cours | 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). |
| 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 | Exécution terminée, en cours | 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 du handicap en temps opportun et au coût régulier pour la personne. |

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