

Plan pluriannuel d'accessibilité



Publié : Décembre 2021

Santé publique Ontario

Santé publique Ontario est une agence du gouvernement de l'Ontario vouée à la protection et à la promotion de la santé de l'ensemble de la population ontarienne, ainsi qu'à la réduction des iniquités en matière de santé. Santé publique Ontario met les meilleurs renseignements et connaissances scientifiques du monde entier à la portée des professionnels de la santé publique, des travailleurs de la santé de première ligne et des chercheurs.

Santé publique Ontario offre au gouvernement, aux bureaux locaux de santé publique et aux fournisseurs de soins de santé un soutien scientifique et technique spécialisé en matière de :

- maladies infectieuses et transmissibles;
- prévention et contrôle des infections;
- santé environnementale et santé au travail;
- préparation aux situations d'urgence;
- promotion de la santé et prévention des maladies chroniques et des traumatismes;
- services de laboratoires de santé publique.

Les activités de Santé publique Ontario incluent aussi la surveillance, l'épidémiologie, la recherche, le perfectionnement professionnel et la prestation de services axés sur le savoir. Pour en savoir davantage, veuillez consulter [Santé publique Ontario](#).

Comment citer ce document :

Agence ontarienne de protection et de promotion de la santé (Santé publique Ontario). Plan pluriannuel d'accessibilité. Toronto, ON : Imprimeur de la Reine pour l'Ontario; 2021

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2021.

Contents

Déclaration d'engagement	1
Service à la clientèle.....	1
Engagement	1
Mesures prises	1
Exigences générales	3
Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations	3
Engagement	3
Mesures prises.....	3
Formation.....	4
Engagement	4
Mesures prises.....	4
Information et communication	5
Rétroaction, formats accessibles et soutiens à la communication.....	5
Engagement	5
Mesures prises	5
Accessibilité des sites Web et de leur contenu	6
Mesures prises.....	6
Emploi	7
Information sur les interventions en cas d'urgence au travail	7
Engagement	7
Mesures prises.....	7
Recrutement	8
Engagement	8
Mesures prises.....	8
Informer les employés des mesures de soutien offertes	9
Engagement	9
Mesures prises.....	9
Documentation des plans personnalisés de mesures d'adaptation et du processus de retour au travail	10
Engagement	10
Mesures prises.....	10

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et redéploiement 12

 Engagement 12

 Mesures prises..... 12

References 13

Déclaration d'engagement

Santé publique Ontario (SPO) s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation pour les personnes handicapées. Nous tenons à ce que ces personnes soient traitées de façon à respecter leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration des personnes handicapées et sommes résolus à répondre à leurs besoins le plus rapidement possible. Pour ce faire, nous éliminerons et écarterons les obstacles à l'accessibilité, et nous respecterons les exigences en matière d'accessibilité conformément à la [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)¹ (LAPHO) et à [la réglementation en vigueur](#)².

En vertu de la LAPHO et de la réglementation en vigueur, les normes relatives aux domaines suivants s'appliquent à SPO :

- service à la clientèle;
- exigences générales;
- information et communications;
- emploi.

Service à la clientèle

Engagement

Depuis 2010, SPO respecte le règlement sur les Services à la clientèle accessibles en vertu de la LAPHO et continuera de s'y conformer.

SPO vise l'excellence dans la prestation des services qu'elle offre au public, y compris aux personnes handicapées, et elle s'acquittera de ses fonctions de façon à fournir un service accessible à toute la population.

SPO s'engage à fournir des biens et des services de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Cet engagement sera intégré dans la mesure du possible et assurera que les personnes handicapées reçoivent un service équitable, et que nos biens et services leur soient offerts aux mêmes endroits et de la même manière qu'à d'autres membres du public.

Mesures prises

Les mesures suivantes ont été mises en place par SPO :

- S'assurer de fournir une formation à tous les gens qui, au nom de SPO, interagissent avec le public ou des tiers, fournissent des services au public, ou participent à l'élaboration et à

- Plan pluriannuel d'accessibilité l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures en matière de services publics afin qu'ils puissent fournir des services d'une grande qualité à tous les membres du public, dont les personnes handicapées.
- S'assurer que le personnel a été formé et connaît les différents dispositifs d'assistance que peuvent utiliser les membres du public handicapés qui souhaitent accéder aux biens et services de SPO.
- Faire le suivi de la formation sur l'accessibilité et comptabiliser le nombre de personnes qui l'ont suivie.
- Proposer de communiquer avec les membres du public par d'autres moyens et formats si les appels téléphoniques ne conviennent pas à leurs besoins.
- S'assurer que les membres du public qui utilisent des dispositifs d'assistance ou de soutien peuvent utiliser nos biens et services ou en bénéficier.
- Informer les membres du public de toute interruption des services ou de l'inaccessibilité des installations, prévue ou imprévue, utilisées par les personnes handicapées en affichant des avis à toute entrée publique et aux comptoirs de service dans les locaux de SPO et, s'il y a lieu, publier ces avis sur le site Web de SPO.
- Rendre la conception et la réalisation d'événements et d'activités accessibles et fournir les produits associés à l'événement dans un autre format à toute personne qui en fait la demande.
- Fournir les biens produits par SPO (p. ex. rapports, matériel d'apprentissage) dans d'autres formats ou supports médias pour répondre aux besoins des personnes qui en font la demande.
- Continuer d'accepter et d'étudier les rétroactions des personnes handicapées reçues par l'entremise de diverses voies de communication.
- Fournir la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle de SPO dans un format accessible approprié sur demande.
- Informer les membres de la conformité à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle

Conformité législative requise : Le 1er janvier 2010

Situation : Accompli

Exigences générales

Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

Engagement

SPO s'engage à intégrer des critères et des mesures d'accessibilité lors de l'obtention ou l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas possible.

Mesures prises

Conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI), SPO a mis en œuvre des processus d'approvisionnement qui :

- respectent les critères d'accessibilité et prévoient des mesures en ce sens quant à l'acquisition de biens, de services ou d'installations, sauf si cela n'est pas possible;
- prévoient la production sur demande d'un avis expliquant les motifs pour lesquels, le cas échéant, SPO a jugé irréalisable l'intégration des critères et des mesures d'accessibilité;
- prévoient des mesures et des outils d'information pour les intervenants internes ainsi que des communications pour les intervenants externes au sujet des changements apportés aux procédures et aux critères d'approvisionnement.

Conformité législative requise : Le 1er Janvier 2013

Situation : Accompli

Formation

Engagement

SPO s'engage à mettre en place un processus pour s'assurer que tous les employés et les étudiants qui fournissent des biens, des services et des installations en son nom, et les personnes qui participent à l'établissement et à l'approbation des politiques de SPO reçoivent le plus rapidement possible une formation appropriée sur les exigences du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant les personnes handicapées.

Mesures prises

Conformément au RNAI, SPO doit :

- Déterminer la formation appropriée aux exigences au RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario concernant les personnes handicapées et s'assurer que tous les employés et les étudiants qui fournissent des biens, des services et des installations au nom de SPO, et les personnes qui participent à l'établissement et à l'approbation des politiques de SPO reçoivent cette formation.
- S'assurer que la formation est fournie aux personnes susmentionnées le plus rapidement possible. Cette formation est généralement offerte lors des séances d'orientation des entreprises.
- S'assurer que la formation est mise à jour à mesure que des changements sont apportés et que toutes les personnes susmentionnées en sont informées.
- Conserver et tenir à jour un registre de la formation fournie, dont la date à laquelle la formation a eu lieu et le nombre de personnes qui l'ont suivie.
- S'assurer que les personnes concernées sont régulièrement informées de tout changement aux politiques prescrites.

Conformité législative requise : Le 1^{er} janvier 2014

Situation : Accompli

Information et communication

Rétroaction, formats accessibles et soutiens à la communication

Engagement

SPO s'engage à faire en sorte que l'information et les communications de l'organisme soient accessibles aux personnes handicapées. SPO intégrera les nouvelles exigences en vertu de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications pour s'assurer que ses systèmes et plateformes d'information et de communication sont accessibles et fournis dans des formats accessibles qui répondent aux besoins des personnes handicapées.

Mesures prises

Conformément au RNAI, SPO doit :s'assurer que les processus, nouveaux et existants, de réception et de réponse aux rétroactions sont accessibles aux personnes handicapées en fournissant des formats accessibles et des soutiens à la communication, sur demande et en temps opportun, sans coût supplémentaire;

- De manière plus générale, lorsque des formats accessibles et des soutiens à la communication sont requis pour les personnes handicapées :
 - s'assurer que de tels formats accessibles et soutiens à la communication sont fournis;
 - consulter la personne qui en fait la demande afin de déterminer si le format accessible ou le soutien à la communication est approprié;
 - fournir des formats accessibles et des soutiens à la communication en temps opportun, en tenant compte des besoins de la personne handicapée, à un coût qui ne dépasse pas celui qui est facturé à tout autre client;
 - informer le public de la disponibilité des formats accessibles et des soutiens à la communication.

Conformité législative requise :

- **Rétroaction : Le 1er janvier 2014**
- **Accessibilité de l'information : Le 1er janvier 2015**

Situation : Accompli

Accessibilité des sites Web et de leur contenu

Mesures prises

Conformément au RNAI, SPO doit :

- s'assurer que [le site Web public de SPO](#) (est compatible avec les logiciels en matière d'accessibilité de tiers; d'autres versions accessibles peuvent être fournies si la technologie le permet;
- s'assurer que la conformité à la LAPHO fait partie des critères de sélection lors du choix des fournisseurs de technologie pour de nouvelles initiatives de développement de sites Web;
- rendre ses sites Web, ainsi que leur contenu, accessibles conformément aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 établies par le World Wide Web Consortium et s'assurer que ces règles soient respectées;
- rendre l'information sur les interventions en cas d'urgence accessible sur demande;

Conformité législative requise :

- **1er janvier 2014 : WCAG 2.0, Niveau A** – Nouveaux sites Web et leur contenu
- **1er janvier 2021 : WCAG 2.0, Niveau AA** – Tous les sites Web et leur contenu, sauf s'il n'est pas possible de satisfaire aux exigences susmentionnées pour les raisons possibles suivantes : a) disponibilité de logiciels ou d'outils commerciaux, ou les deux; et b) répercussions importantes sur tout calendrier de mise en œuvre planifié ou amorcé avant le 1er janvier 2012.

Situation :

- **Exigences pour le 1^{er} janvier 2014 : Accompli**
- **1^{er} janvier 2021 : Accompli.** Le nouveau site Web de Santé publique Ontario, lancé à l'hiver 2019, est conforme aux WCAG 2.0, niveau AA. Des exemptions sont accordées au contenu publié avant 2012, aux logiciels ou aux outils conçus avant l'établissement des WCAG 2.0, les cartes en ligne et les diagrammes complexes.

Emploi

Information sur les interventions en cas d'urgence au travail

Engagement

Si SPO est au courant qu'un de ses employés est atteint d'un handicap pour lequel des mesures d'adaptation doivent être prises, l'organisme fournira le plus rapidement possible à cette personne des renseignements personnalisés sur les interventions en cas d'urgence au travail si la nature de son handicap le justifie.

Mesures prises

Les mesures suivantes ont été mises en œuvre par SPO :

- Des procédures personnalisées d'intervention en cas d'urgence au travail ont été établies pour les employés handicapés qui en ont besoin.
- Des plans concernant l'information sur les interventions en cas d'urgence au travail ont été préparés pour les employés qui ont signalé un handicap et pour lesquels des mesures d'adaptation sont en place.
- Au besoin, SPO fournit un soutien à certains employés atteints d'un handicap, en prenant soin d'obtenir leur consentement au préalable, pour les aider à évacuer le lieu de travail en cas d'urgence ou de catastrophe. Ces mesures d'aide figurent dans les plans d'urgence personnalisés établis pour ces employés.
- Les plans d'urgence personnalisés ont été communiqués aux superviseurs de chaque employé ainsi qu'au responsable de la santé et de la sécurité (c.-à-d. l'agent de la sécurité-incendie de l'immeuble), selon les besoins.
- De manière continue et régulière, et conformément aux termes applicables du RNAI, SPO examinera et évaluera les procédures d'intervention d'urgence au travail et les plans d'urgence personnalisés pour s'assurer de régler toute question liée à l'accessibilité.

Conformité législative requise : 1er janvier 2012

Situation : Accompli

Recrutement

Engagement

SPO s'engage à appliquer des pratiques d'emploi équitables et accessibles afin d'attirer et de retenir les personnes handicapées dans l'entreprise, notamment en assurant l'accessibilité à toutes les étapes du cycle du marché du travail.

Mesures prises

Conformément au RNAI, SPO doit :

- Informer les employés et le public des mesures d'adaptation offertes aux candidats handicapés lors du processus de recrutement.
- Revoir et modifier les politiques, les procédures et les processus de recrutement existants, au besoin.
- Indiquer les mesures d'adaptation offertes aux candidats handicapés sur le site Web de SPO et dans les affichages des postes.
- Collaborer avec les fournisseurs pour s'assurer que les pages Web externes respectent la Norme d'accessibilité de l'information et des communications en vertu des exigences du RNAI.
- Informer les candidats désignés pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que, s'ils le souhaitent, des mesures d'adaptation peuvent être prises pour le matériel ou les processus utilisés dans le cadre du processus d'évaluation et de sélection, à savoir :
 - inclure des avis sur les adaptations disponibles dans le texte pour l'établissement de date d'entretien d'embauche ou d'évaluation;
 - mettre en place des mesures d'adaptation qui répondent aux besoins d'accessibilité de la personne retenue, si elle en fait la demande.
- Lorsque SPO fait une offre d'emploi, la personne retenue doit être informée des pratiques de SPO en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés. Si une mesure d'adaptation est demandée, SPO établit un plan de mesures d'adaptation en milieu de travail, conformément à sa politique de mesures d'adaptation en milieu de travail, à sa politique de retour au travail et à sa politique sur les modalités de travail variables.

Conformité législative requise : 1er janvier 2014

Situation : Accompli

Informez les employés des mesures de soutien offertes

Engagement

Conformément au RNAI, SPO informera tous les employés des politiques qui soutiennent les employés handicapés, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, les politiques pour la mise en place de mesures d'adaptation qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé.

Mesures prises

Ces mesures comprennent :

- Informer les employés actuels et nouveaux des politiques de SPO qui visent à appuyer les employés handicapés, ce qui comprend, sans toutefois s'y limiter, les politiques pour la mise en place de mesures d'adaptation qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé.
- Fournir dès que possible des renseignements en vertu de cette section lorsque le nouvel employé entre dans ses fonctions, et plus particulièrement au moment de l'orientation.
- Informer les employés des changements apportés aux politiques existantes relatives aux mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.
- Si un employé handicapé le demande, SPO fournira des formats accessibles et des soutiens à la communication appropriés concernant :
 - l'information dont il a besoin pour faire son travail;
 - l'information que les autres employés ont généralement à leur disposition.
 - Afin de s'acquitter de ses obligations de fournir l'information susmentionnée, SPO consultera l'employé concerné pour déterminer si le format accessible ou le soutien à la communication est convenable.

Conformité législative requise : 1er janvier

2014 Situation : Accompli

Documentation des plans personnalisés de mesures d'adaptation et du processus de retour au travail

Engagement

SPO intégrera les exigences en matière d'accessibilité en vertu du RNAI afin de s'assurer que les obstacles aux mesures d'adaptation et au retour au travail sont éliminés. SPO veillera également à ce que les politiques en matière de mesures d'adaptation et de retour au travail soient respectées, le cas échéant.

Mesures prises

Les politiques existantes de SPO comprennent les mesures prises par SPO pour aider un employé handicapé à reprendre le travail après un arrêt dû à son handicap.

SPO examine et évalue les politiques existantes pour s'assurer qu'elles comprennent un processus d'établissement de plans personnalisés documentés de mesures d'adaptation pour les employés handicapés, si de tels plans sont nécessaires.

SPO s'assure que le processus d'établissement de plans personnalisés documentés de mesures d'adaptation comprend les éléments suivants, conformément aux dispositions du RNAI :

- la manière dont l'employé qui demande les mesures d'adaptation peut participer à l'établissement du plan;
- la façon dont l'employé a été évalué;
- la manière dont SPO peut, à ses frais, demander une évaluation de la part d'un expert médical indépendant ou d'un autre expert afin de déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être prises;
- la manière dont l'employé peut demander la participation d'un représentant de son unité de négociation, ou d'un autre représentant de l'entreprise si l'employé ne fait pas partie de l'unité de négociation;
- la protection des renseignements personnels de l'employé;
- la fréquence à laquelle les plans personnalisés de mesures d'adaptation sont revus et mis à jour et la manière de procéder;
- les moyens d'établir le plan personnalisé de mesures d'adaptation dans un format qui tient compte des besoins de l'employé en matière d'accessibilité.
- Si des plans personnalisés de mesures d'adaptation sont établis, s'assurer qu'ils comprennent :
 - les renseignements personnalisés sur les interventions en cas d'urgence au travail;

- toute information concernant les formats accessibles et les soutiens de communication fournis pour donner à l'employé :
 - l'information dont il a besoin pour faire son travail;
 - l'information que les autres employés ont généralement à leur disposition;
 - la capacité de déterminer les mesures d'adaptation dont il a besoin.

SPO s'assure que le processus de retour au travail, tel qu'il est défini dans ses politiques existantes, comprend les mesures qui seront prises par SPO pour faciliter le retour au travail de l'employé après un arrêt dû à une invalidité, l'établissement d'un plan écrit de retour au travail et l'élaboration du plan personnalisé de mesures d'adaptation, tel que susmentionné dans le processus de retour au travail.

Conformité législative requise : 1er janvier 2014

Situation : Accompli

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et redéploiement

Engagement

SPO tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et des plans personnalisés de mesures d'adaptation :

- dans le cadre de son processus de gestion du rendement des employés handicapés;
- en ce qui a trait au perfectionnement professionnel et à la promotion des employés handicapés;
- lors du redéploiement d'employés handicapés.

Mesures prises

Conformément au RNAI, SPO doit :

- Revoir, évaluer et, au besoin, modifier les politiques, les procédures et les formations existantes pour s'assurer qu'elles sont conformes au RNAI.
- Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et, au besoin, de leurs plans personnalisés de mesures d'adaptation :
 - au moment d'évaluer le rendement;
 - lors de la gestion du perfectionnement professionnel et des promotions;
 - lorsqu'un redéploiement est nécessaire.
- Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés dans le cadre des programmes de perfectionnement professionnel et des promotions, et indiquer dans les annonces d'emploi internes que des mesures d'adaptation peuvent être prises.

Conformité législative requise : 1er janvier 2014

Situation : Accompli

References

1. Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (Loi de 2005 sur l'), L.O. 2005, chap. 11. Disponible depuis : <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/r11191>
2. *Règl. de l'Ont. 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées*. Disponible depuis : <https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191>

Santé publique Ontario

480, avenue University, Bureau 300

Toronto (Ontario)

M5G 1V2

647.260.7100

communications@oahpp.ca

publichealthontario.ca/f

Ontario 