

Plan d'accessibilité pluriannuel : 2024- 2029

Aperçu

Le plan d'accessibilité pluriannuel d'Ottawa Home Care (OHC) établi en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), décrit la vision de l'organisation selon laquelle tous les clients, les employés et les membres du public bénéficient d'un environnement exempt d'obstacles qui favorise la dignité de chaque personne.

Cela se reflétera dans l'ensemble de l'organisation par :

- Les personnes handicapées peuvent entrer dans nos locaux et atteindre leur destination sans rencontrer d'obstacles.
- Les personnes handicapées peuvent recevoir les services dont elles ont besoin sans rencontrer d'obstacles.
- Les personnes handicapées peuvent travailler sans rencontrer d'obstacles.
- L'intégration de l'accessibilité dans nos politiques et pratiques.

Ce plan d'accessibilité décrit les mesures qu'OHC prendra pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, y compris nos employés et ceux qui utilisent nos services. Il détaillera également notre stratégie pour assurer l'adoption d'une loi sur l'accessibilité.

Nous veillerons à ce que ce plan soit mis à la disposition du public.

Description d'Ottawa Home Care (OHC)

OHC est une organisation communautaire locale qui fournit des services de soins infirmiers spécialisés aux agences de soins de santé, aux hôpitaux, aux maisons de soins infirmiers, aux maisons de retraite, aux maisons de soins de longue durée, soins à domicile et en milieu communautaire dans la région d'Ottawa-Gatineau

Déclaration d'engagement organisationnel

À OHC, nous nous engageons à respecter la LAPHO et nous la soutenons pleinement. Nous traiterons toutes les personnes d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'intégration et en l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun, et nous le ferons en identifiant, en prévenant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en respectant les exigences en matière d'accessibilité prévues par la LAPHO et le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI). Nous nous efforcerons de promouvoir une culture de respect et d'acceptation de l'accessibilité en Ontario.

But

L'objectif du plan pluriannuel d'accessibilité est de décrire la stratégie de notre organisation visant à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles auxquels les clients, les employés et les membres du public peuvent être confrontés lorsqu'ils interagissent avec nous. Ce plan abordera également notre stratégie visant à répondre à toutes les exigences de la LAPHO.

Définitions

Aux fins du présent document, un « **obstacle** » désigne tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société en raison de son handicap.

Un « **handicap** » désigne tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défiguration causé par une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend :

- Diabète sucré, épilepsie, lésion cérébrale, tout degré de paralysie, amputation, manque de coordination physique, cécité ou déficience visuelle, surdité ou déficience auditive, mutisme ou trouble de la parole, ou dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif ;
- Un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation des symboles ou de la langue parlée ;
- Troubles mentaux; ou

- 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 obstacles

- Architectural : Tout facteur physique qui rend l'accessibilité difficile pour une personne. Exemple : portes ou couloirs étroits.
- Environnementale : Un élément ou une caractéristique de l'environnement qui nuit à la prestation des services en affectant sur le niveau de confort du client et/ou du personnel. Exemple : température ou odeurs.
- Attitudes : Façons de penser ou de ressentir des individus qui pourraient entraîner un comportement qui entrave les interactions positives et peut avoir un impact sur la prestation de services. Exemple : manque d'acceptation des différences culturelles
- Emploi : Obstacles au recrutement et au maintien d'un personnel qualifié. Exemple : manque d'aménagements pour les candidats à un emploi
- Communication : Obstacles qui peuvent entraver la façon dont les employés, les personnes servies et d'autres intervenants communiquent afin de recevoir des services. Exemple : manque de capacité de communiquer avec des personnes ayant des déficiences visuelles ou auditives.
- Tout autre barrière : Tout autre obstacle ayant une incidence sur l'accessibilité pour la personne desservie, les employés ou d'autres parties prenantes. Exemple : problèmes soulevés par l'évolution de la technologie.

3

Méthodologie d'identification des obstacles

Processus de rétroaction : Les compliments, les suggestions et les plaintes de nos clients, des membres de leur famille, des soignants et des membres du public peuvent être reçus en personne, par téléphone, par écrit, par voie électronique ou autrement. Le formulaire de commentaires est affiché sur le site Web de notre entreprise.

Commentaires des employés : Les employés sont encouragés à signaler les obstacles qu'ils ont identifiés pour eux-mêmes ou pour d'autres personnes en communiquant directement avec le

siège social d'OHC en personne, par téléphone ou par courriel. Les coordonnées du siège social sont fournies dans le Guide de l'employé lors de la séance d'intégration des nouveaux employés.

Législation sur la LAPHO : Les exigences obligatoires de la loi établissent des objectifs pour les initiatives d'accessibilité et les changements en cours.

Plan d'accessibilité 2024 - 2029

Partie I – Généralités

Exigence : Politique d'accessibilité

Nous nous engageons à maintenir la politique de la LAPHO. Cette politique comprend une déclaration d'engagement d'organisationnelle et des exigences pour les employés à tous les niveaux de l'organisation afin de répondre aux exigences d'accessibilité pour les personnes handicapées en temps opportun.

4

Mesures prises:

- La politique relative à la LAPHO a été élaborée et approuvée.
- La politique sur la LAPHO a été revue et mise à jour conformément aux procédures d'examen internes.
- La politique sur la LAPHO sera mise à la disposition des clients, des employés et des membres du public qui en feront la demande dans un format accessible.

Actions prévues:

- Continuer d'examiner la politique de la LAPHO au moins tous les cinq ans ou chaque fois que les pratiques et/ou les procédures d'OHC changent, afin de s'assurer qu'elle est à jour et que toutes les exigences de la LAPHO sont intégrées.
- Continuer de rendre la politique sur la LAPHO accessible aux clients, aux employés ou au grand public qui demandent une copie de la politique.

Exigence : Plan d'accessibilité pluriannuel

OHC s'engage à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'accessibilité pluriannuel afin de satisfaire aux exigences de la LAPHO.

Mesures prises:

- Un plan d'accessibilité pluriannuel a été élaboré en 2024.

Actions prévues:

- Fournir le plan dans un format accessible sur demande.
- Examiner et mettre à jour le plan d'accessibilité pluriannuel en 2029 en fonction de l'évolution des exigences en matière d'accessibilité et des commentaires provenant de sources internes et externes.

Exigence: Formation

- Nous nous engageons à fournir une formation appropriée sur la LAPHO à tous les employés, y compris les cadres, et à toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques de l'OHC.
- Le contenu de la formation comprend les exigences de la LAPHO, de la RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.
- Nous utiliserons plusieurs canaux pour promouvoir la sensibilisation et encourager l'apprentissage de l'accessibilité.

Mesures prises:

- Tous les employés ont suivi la formation requise sur la LAPHO.
- Une formation sur la LAPHO a été ajoutée au processus d'intégration.
- La formation obligatoire continue d'être offerte à tous les nouveaux employés.
- Tous les employés, gestionnaires et cadres supérieurs comprennent comment interagir avec les clients et/ou les membres du public ayant des capacités diverses.

Actions prévues:

- Nous mettrons en place un cycle de formation de recyclage au moins tous les trois à cinq ans ou au fur et à mesure que des changements surviennent pour nous assurer que les connaissances restent à jour.

Partie II – Norme d'information et de communication

Exigence : Formats accessibles et aides à la communication

Nous nous engageons à rendre l'information et la communication accessibles aux personnes handicapées. Les informations que nous fournissons et les moyens de communication que nous utilisons sont essentiels pour fournir nos services à nos clients.

Nous intégrerons des exigences d'accessibilité dans la norme RNAI sur l'information et la communication pour nous assurer que nos systèmes et plateformes d'information et de communication sont accessibles et qu'ils répondent aux besoins des personnes handicapées.

Sur demande, OHC consultera la personne qui demande l'information et fournira ou fera fournir des formats accessibles et/ou des supports de communication en temps opportun et à un coût qui n'est pas supérieur au coût habituel facturé aux autres personnes.

Dans certaines situations, les formats accessibles et le soutien à la communication peuvent ne pas être fournis. Il s'agit notamment des situations suivantes :

- Il n'est pas techniquement possible de convertir un document dans un format accessible, Dans ce cas, nous expliquerons pourquoi et fournirons un bref résumé.
- L'information provient d'une autre organisation.
- Nous ne contrôlons pas ces informations.
- Les informations se trouvent sur des produits ou des étiquettes de produits.

Si nous déterminons que les informations ou les communications ne sont pas convertibles, nous fournirons à la personne qui demande les informations ou la communication :

- Une explication des raisons pour lesquelles les informations ou les communications ne sont pas convertibles
- Un résumé des informations ou communications non convertibles.

Mesures prises:

- Mise en œuvre de notre processus de rétroaction sur les services accessibles. Les commentaires, tels que les plaintes, les observations ou les compliments, peuvent être fournis sous différentes formes, notamment en personne, par téléphone et par courriel.
- Le bureau de l'OHC communique de manière proactive aux clients existants et/ou aux membres de leur famille pour obtenir des commentaires sur une base hebdomadaire, mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle.

Actions prévues:

- Mise en place d'un service ATS d'ici la fin de 2029.
- Travaillez avec des employés pour créer des documents accessibles.
- Améliorer continuellement l'accessibilité de nos informations et de nos communications en examinant les commentaires reçus et en effectuant des audits de l'accessibilité afin de cerner les obstacles à l'accessibilité et de s'efforcer de les éliminer.

Exigence : Sites Web et contenu Web accessibles

Les sites Web externes et le contenu Web contrôlé directement par OHC seront conformes aux Directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du World Wide Web Consortium, aux niveaux A et AA, conformément à la LAPHO et au RNAI.

Mesures prises:

- Embauche d'un concepteur/développeur de sites Web pour concevoir et coder correctement le site Web public de l'entreprise afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité et de rendre notre site Web accessible aux personnes handicapées.

Actions prévues:

- D'ici la fin de 2029, le site Web externe de l'OHC et le contenu Web publié après le 1^{er} janvier 2012 seront conformes aux WCAG 2.0 de niveau AA.

Exigence : Procédures d'urgence, plans ou renseignements sur la sécurité publique

La sécurité est une priorité pour OHC. À OHC, nous nous efforçons de faire en sorte que nos lieux de travail soient sécuritaires pour les clients et les employés. *La gestion immobilière ou le(s) propriétaire(s) des lieux de service où travaille le personnel de l'OHC ont la responsabilité de préparer les procédures d'urgence, les plans ou les renseignements sur la sécurité publique concernant le bâtiment et de fournir ces informations dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés, dès que possible, sur demande.*

Mesures prises:

- L'OHC a examiné les procédures d'urgence dans chacun de ses établissements/locaux loués ou faisant l'objet d'un contrat de service, et a veillé à ce que les établissements/locaux de tiers soient en mesure de fournir des informations sur les urgences et la sécurité publique liées au bâtiment dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés, dès que cela est possible, sur demande.

Actions prévues:

- Réaliser un audit annoncé ou inopiné des informations relatives aux situations d'urgence et à la sécurité publique dans nos installations ou sites tiers.

8

Partie III – Normes d'emploiExigence : Recrutement

OHC est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et s'engage à mettre en œuvre des pratiques d'emploi inclusives et accessibles qui permettent d'attirer et de retenir des employés handicapés talentueux.

Nous reconnaissons qu'en éliminant les obstacles tout au long du cycle de vie de l'emploi, nous créerons un lieu de travail diversifié, accessible et permettant aux employés de réaliser leur plein potentiel.

Mesures prises:

- Toutes les offres d'emploi publiées sur les sites Web publics, y compris les sites Web publics de l'OHC, comprennent un avis sur la disponibilité de mesures d'adaptation pour

les personnes handicapées, le cas échéant, afin d'appuyer leur participation aux processus de recrutement.

- Les candidats qui sont sélectionnés pour un entretien et/ou des tests seront informés que des mesures d'adaptation sont disponibles, sur demande.

Actions prévues:

- Consulter le candidat pour lui fournir des mesures d'adaptation appropriées qui tiennent compte des besoins du participant en matière d'accessibilité en raison d'un handicap.
- Lors des offres d'emploi, informer les candidats retenus des politiques d'adaptation des employés handicapés.
- Continuer à éliminer les obstacles au recrutement
- Continuer d'accommoder les employés et des demandeurs d'emploi au besoin.

Exigence : Formats accessibles et soutien à la communication pour les employés**Mesures prises:**

- À la demande d'un employé, fournir des formats accessibles de support de communication pour les informations nécessaires à l'exécution du travail de l'employé et les informations généralement disponibles sur le lieu de travail.

Actions prévues:

- À prendre en considération dans le budget 2029 afin de disposer de fonds pour l'achat de technologies d'assistance, telles que divers claviers, des souris spécialisées et des composants ergonomiques.

Exigence : Plans d'adaptation individualisés documentés**Mesures prises:**

- Mettre en place un processus pour fournir des plans d'adaptation individualisés en milieu de travail à la demande d'une personne handicapée. Des plans d'adaptation individuels seront élaborés conformément aux exigences du RNAI. Les employés qui demandent des plans d'adaptation individualisés peuvent participer à l'élaboration du plan.

Actions prévues:

- Continuez d'examiner et de documenter ce processus et cette procédure.
- Cherchez des moyens d'améliorer le programme d'adaptation.

Exigence : Renseignements sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail

Lorsque nous savons qu'un employé a un handicap et qu'il a besoin de mesures d'adaptation, des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail seront fournis à l'employé dès que possible si ces renseignements sont nécessaires compte tenu de la nature du handicap de l'employé.

Mesures prises:

- Une communication à l'échelle des employés a été élaborée pour permettre aux employés de s'identifier eux-mêmes comme ayant un handicap et/ou comme ayant besoin d'assistance. – Aucun employé n'a été identifié comme tel.

Actions prévues:

- Envoyer tous les deux ans la communication destinée à l'ensemble des employés afin d'identifier les nouveaux employés ayant besoin d'une assistance en cas d'urgence sur le lieu de travail.

10

Partie IV – Norme pour les services à la clientèle**Exigence : Service à la clientèle accessible**

À l'OHC, nous visons l'excellence du service dans toutes nos interactions avec nos clients. Dès le premier contact avec nos employés, les clients doivent sentir que nous sommes à l'écoute et que nous répondons à leurs besoins.

Mesures prises:

- Des documents de formation sur la manière d'interagir avec les clients de toutes capacités ont été élaborés

- Tous les employés, les gestionnaires et les cadres supérieurs ont été formés aux politiques de la LAPHO
- Les appareils fonctionnels et les animaux d'assistance sont autorisés dans tous les emplacements loués par OHC dans les zones accessibles aux clients.
- Les personnes de soutien qui accompagnent une personne handicapée sont les bienvenues dans tous les endroits loués ou loués par l'OHC où le public ou des tiers sont autorisés ou servis.

Actions prévues:

- Terminer la formation de tous les employés, gestionnaires et cadres supérieurs d'ici la fin de 2024 sur la façon d'interagir avec les clients de toutes capacités et de tenir des registres de la formation dispensée.
- Élaborer, d'ici à la fin de 2025, des fiches de conseils à l'intention des employés sur la manière d'interagir avec des personnes ayant des capacités différentes

Normes non applicables à la LAPHO**11**

En tant que locataire de certains lieux de travail, y compris un bureau dans un centre commercial et une chambre dans une maison de retraite, utilisés exclusivement à des fins administratives et dont la conception de l'espace public ne s'applique pas à OHC, les normes suivantes de la LAPHO ne s'appliquent pas à OHC : voies de circulation extérieures, stationnement hors rue, allées d'accès et signalisation, comptoirs de service, guides de file d'attente fixes, et/ou zones d'attente

Les employés de l'OHC peuvent être affectés à la prestation de services de santé dans des établissements de soins de longue durée, des maisons de retraite et des logements privés de patients/clients. Étant donné que les lieux de service ne sont pas ouverts au public et que les services fournis par l'OHC ne sont pas effectués dans les locaux de l'OHC, l'OHC n'étant pas le propriétaire de ces locaux, il n'est pas responsable de la conception et de la construction des propriétés.

Résultats de mesure

Rapports d'étape sur l'accessibilité – Nous préparerons des rapports annuels sur l'état de l'accessibilité. Le rapport comprendra la façon dont nous avons atteint nos objectifs, nos engagements et les exigences législatives pour cette période, comme il est indiqué dans le présent plan.

Examen des commentaires – Nous surveillerons et évaluerons tout commentaire que l'organisation a reçu tout au long de l'année concernant l'accessibilité. Ces renseignements seront utilisés pour améliorer en permanence nos processus et pourront être intégrés dans nos rapports sur l'accessibilité et/ou à notre plan pluriannuel.

Révisions du plan pluriannuel d'accessibilité – Si, à la suite de consultations publiques, de commentaires et de nos propres mesures d'accessibilité et processus de planification, nous déterminons que le plan pluriannuel d'accessibilité doit être révisé, nous le mettrons à jour pour tenir compte de ces observations.