

cyberSanté Ontario

Plan d'accessibilité pluriannuel de cyberSanté Ontario élaboré en vertu de la LAPHO

2013 à 2017

cyberSanté Ontario
09/10/2013

Le présent plan pluriannuel a été examiné et approuvé par le directeur de la conformité et sera envoyé au conseil d'administration de cyberSanté Ontario à des fins d'approbation.

Table des matières

Engagement de cyberSanté Ontario	2
Introduction	2
Première section : Les réalisations antérieures afin de supprimer et d'empêcher les obstacles	2
Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	3
Services à la clientèle	3
Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)	4
1. Information et communications	4
2. Emploi	4
Exigences générales	5
Approvisionnement	5
Deuxième section : Stratégies et mesures	5
Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle	5
Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)	6
1. Exigences générales	6
a Politiques en matière d'accessibilité et plans d'accessibilité	6
b Formation	6
c Approvisionnement	7
2. Information et communications	7
a Rétroaction	7
b Site et contenus Web accessibles	8
c Emploi	9
i Recrutement	10
ii Renseignements sur les mesures de soutien	10
iii Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	10
iv Plans d'adaptation individualisés	11
v Retour au travail	11
vi Gestion du rendement et perfectionnement professionnel	11
d Formats accessibles et aides à la communication	11
Conception des lieux publics	12
Pour de plus amples renseignements	12

Engagement de cyberSanté Ontario

cyberSanté Ontario s'engage à assurer un accès égal et la participation des personnes handicapées. Il s'engage à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur indépendance. Il s'engage également à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun.

cyberSanté Ontario croit en l'intégration; il y parviendra en supprimant et en empêchant les obstacles à l'accessibilité et en respectant ses exigences en matière d'accessibilité énoncées dans les lois ontariennes sur l'accessibilité.

Introduction

cyberSanté Ontario est un organisme désigné du secteur public assujéti aux dispositions de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) qui a pour objet d'assurer une plus grande accessibilité pour les Ontariennes et les Ontariens handicapés. Depuis l'entrée en vigueur de la loi, cyberSanté Ontario doit observer les dispositions de celle-ci, qu'il doit mettre en œuvre de manière progressive de 2010 à 2025. La LAPHO constitue la feuille de route de l'Ontario pour supprimer les obstacles d'ici 2025. Elle comporte des normes d'accessibilité dans les domaines suivants :

- services à la clientèle;
- information et communications;
- emploi;
- transports;
- milieu bâti.

Le présent plan d'accessibilité pluriannuel (plan d'accessibilité) donne une vue d'ensemble de la conformité de cyberSanté Ontario à la LAPHO, présente ses réalisations actuelles en matière d'accessibilité, énonce les futures obligations de cyberSanté Ontario conformément à la LAPHO et indique comment l'organisme les respectera. cyberSanté Ontario s'engage à respecter les exigences prévues dans la LAPHO et à rendre ses lieux et ses services accessibles à l'ensemble de la population ontarienne.

Première section : Les réalisations antérieures afin de supprimer et d'empêcher les obstacles

Depuis le 1^{er} janvier 2012, tous les organismes du secteur public sont tenus de se conformer à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07). cyberSanté Ontario respecte les exigences de ce règlement. Il a également commencé à mettre en œuvre des initiatives visant à satisfaire certaines des exigences du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) dans les domaines de l'emploi, de l'information et des communications et de l'approvisionnement.

Au cours des dernières années, cyberSanté Ontario a accompli quelques réalisations remarquables sur le plan de l'accessibilité, qui sont indiquées ci-dessous. Une autre réalisation était la création d'un groupe de travail sur la LAPHO.

Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Services à la clientèle

cyberSanté Ontario s'efforce en tout temps d'offrir des biens et des services d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Il s'engage en outre à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à ses biens et ses services et de bénéficier des mêmes services que les autres clients, au même endroit et de la même façon que ceux-ci.

En 2011-2012, cyberSanté Ontario a déposé son rapport sur l'accessibilité des services à la clientèle et a fait les progrès suivants dans les domaines des services à la clientèle accessibles :

- la Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle a été publiée en ligne en 2009;
- la formation sur les services à la clientèle continue d'être offerte à tous les membres du personnel, aux bénévoles et à d'autres tiers qui fournissent des services, ainsi qu'à toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des méthodes relatives aux services à la clientèle. cyberSanté Ontario continuera de veiller à ce que les nouveaux membres du personnel et ceux qui commencent de nouvelles fonctions nécessitant une interaction avec le public ou d'autres tiers suivent une formation dans le cadre de leur orientation, s'ils n'en ont pas déjà suivi une;
- un dossier indiquant à qui la formation est offerte et le moment auquel elle est suivie fait l'objet d'une surveillance et confirme que les obligations de formation continuent d'être respectées relativement aux exigences du règlement sur les services à la clientèle;
- les commentaires sont les bienvenus et les coordonnées de cyberSanté Ontario se trouvent sur son site Web afin de faciliter les processus de rétroaction;
- les clients et le personnel disposent de plusieurs options pour fournir de la rétroaction sur l'accessibilité des services à la clientèle de l'organisme, notamment le téléphone (ATS), le télécopieur et le courriel. Un processus est en place pour veiller à ce que tous les commentaires recueillis fassent l'objet d'un examen et d'une analyse en vue de cerner les éventuelles lacunes dans les services à la clientèle et de s'assurer que les mesures appropriées ont été prises;
- cyberSanté Ontario continuera d'envoyer à ses clients un avis en cas de perturbation prévue ou inattendue des installations ou des services utilisés par les personnes handicapées. Cet avis indique les raisons de la perturbation, sa durée prévue et la description de tout autre service ou installation de remplacement (le cas échéant).

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

1. Information et communications

cyberSanté Ontario suivra les pratiques exemplaires au moment d'élaborer, de mettre en œuvre et de tenir à jour des stratégies et des produits relatifs à l'information et aux communications afin de s'assurer que l'information et les communications sont accessibles aux personnes handicapées, y compris des sites Web, des sites intranet, des documents d'information, des communications téléphoniques et des interactions en personne. L'objectif est d'assurer l'accès le plus efficace et le plus efficient aux renseignements pour tous les utilisateurs.

cyberSanté Ontario sera tenu de rendre ses pratiques relatives à l'information et aux communications accessibles aux personnes handicapées à compter de janvier 2014. En préparation de cet échéancier, les activités suivantes ont été menées :

- une évaluation complète du portail de cyberSanté Ontario a été effectuée et grâce à sa reconception, il se conforme entièrement aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A). Tout le nouveau contenu lancé ou toutes les améliorations importantes apportées après le 1^{er} janvier 2014 seront entièrement conformes comme requis;
- les membres pertinents de la direction et du personnel de la gestion du portail de cyberSanté Ontario ont reçu une formation sur l'accessibilité des sites Web;
- la liste de vérification et les lignes directrices de la LAPHO ont été élaborées à l'intention du personnel de la gestion du portail;
- les exigences opérationnelles et les documents de conception comprennent des exigences particulières relatives à l'accessibilité et à la LAPHO pour le portail;
- l'accessibilité du portlet est vérifiée chaque année;
- une campagne de sensibilisation à l'égard de la LAPHO a été organisée avec les vice-présidents de tous les secteurs d'activités et leurs délégués afin d'encourager le respect des obligations de cyberSanté Ontario en vertu du règlement et de les en informer.

2. Emploi

cyberSanté Ontario s'engage à adopter des pratiques d'emploi inclusives et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses. L'organisme respecte actuellement les exigences de 2012 du règlement portant sur les normes d'accessibilité pour l'emploi.

- En 2012, cyberSanté Ontario devait fournir au besoin et sur demande des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés.
- Si l'employé a besoin d'aide en cas d'urgence et qu'il a consenti à ce que des renseignements sur ses besoins en matière d'adaptation soient communiqués, cyberSanté Ontario a fourni des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à la personne qu'il a désignée pour offrir de l'aide à l'employé.

Exigences générales

Approvisionnement

cyberSanté Ontario doit tenir compte de l'accessibilité au moment de l'achat de biens et (ou) de services. Le cas échéant, les documents d'approvisionnement doivent préciser la norme d'accessibilité désirée devant être respectée et prévoir l'évaluation des propositions en fonction de ces normes.

- Une politique d'accessibilité en matière d'approvisionnement a été incluse dans la politique d'approvisionnement globale de cyberSanté Ontario (section 8.6).
- Les exigences en matière d'accessibilité ont été intégrées au processus d'approvisionnement.
- Des examens sont régulièrement effectués afin d'assurer la conformité aux pratiques d'approvisionnement et leur amélioration continue.
- Le personnel a été informé des outils et des ressources qui sont à leur disposition pour les aider à assurer l'accessibilité du début à la fin.
- Toutes les offres d'approvisionnement soumises par des fournisseurs potentiels ont été évaluées à l'aide de critères d'accessibilité, comme l'expérience attestée, le cas échéant.
- Un énoncé portant sur la politique d'accessibilité a été inclus dans les contrats et les DDP, le cas échéant.
- Une politique a été élaborée afin de déterminer comment intégrer l'accessibilité dans l'évaluation au moment de choisir un soumissionnaire.

Deuxième section : Stratégies et mesures

Les stratégies ci-dessous résument les plans de cyberSanté Ontario pour chacune des normes d'accessibilité applicables en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Seules les exigences énoncées à la section « Exigences générales » et dans le RNAI s'appliquant à cyberSanté Ontario ont été incluses. La Norme d'accessibilité pour le transport ne s'applique pas à cyberSanté Ontario parce qu'il ne fournit pas de services de transport en commun et, par conséquent, elle n'est pas incluse.

cyberSanté Ontario s'assurera qu'il continue de respecter les exigences en matière d'accessibilité existantes à la fois en vertu du règlement portant sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et du RNAI. Il s'est en outre conformé aux exigences générales du RNAI exigeant l'élaboration d'une politique en matière d'accessibilité pour ce règlement et d'un plan d'accessibilité pluriannuel, ainsi que l'établissement d'exigences en matière d'accessibilité relatives à l'approvisionnement.

Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

cyberSanté Ontario s'engage à fournir des services à la clientèle accessibles pour les personnes handicapées. Pour ce faire, il fournira des biens et des services aux personnes handicapées en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque. Il continuera de se conformer à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle et mettra son personnel au courant en lui fournissant des renseignements pertinents au besoin.

Aucune nouvelle exigence n'a été imposée en vertu de ces normes après 2012; cependant, pour toutes les années d'application de ce plan et au-delà, cyberSanté Ontario continuera de s'assurer qu'il respecte ces normes.

Activité	Échéancier
1. Continuer de fournir aux membres du personnel et aux bénévoles une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle dans le cadre de leur orientation.	Continu
2. Offrir une formation de perfectionnement à tous les employés et bénévoles actuels.	Annuellement
3. Continuer de communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.	Continu
4. Examiner et mettre à jour régulièrement les politiques et les normes afin d'offrir des services à la clientèle accessibles de grande qualité.	Continu (p. ex., annuellement)
5. Consulter les intervenants clés et les groupes consultatifs sur les exigences nouvelles ou changeantes.	Continu (p. ex., annuellement)
6. Intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans la formation du personnel et le matériel d'orientation.	Continu (p. ex., annuellement)
7. Examiner les commentaires des clients et prendre les mesures appropriées.	Continu
8. Poursuivre la mise en œuvre du protocole relatif aux perturbations du service en affichant des panneaux pour aviser le public lorsqu'un autre service peut être obtenu pendant l'achèvement des réparations à l'emplacement existant d'un service.	Continu

Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

1. Exigences générales

a. Politiques en matière d'accessibilité et plans d'accessibilité

L'article 3 du Règlement exige aux organismes du secteur parapublic d'élaborer, de mettre en œuvre et de tenir à jour des politiques sur la façon dont ils respectent ou respecteront les exigences en matière d'accessibilité d'ici le 1^{er} janvier 2013. L'article 4 du RNAI exige l'établissement d'un plan d'accessibilité pluriannuel d'ici le 1^{er} janvier 2013. cyberSanté Ontario est tenu de rendre publics ses politiques et ses plans en publiant un exemplaire sur son site Web et en fournissant des supports de substitution sur demande. Il respecte les exigences générales du RNAI puisqu'une politique en vertu de ce dernier et une politique d'approvisionnement ont été élaborées et qu'un plan d'accessibilité a été publié.

b. Formation

En 2014, l'article 7 du RNAI exige que cyberSanté Ontario fournisse une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le Règlement et sur les dispositions du *Code des droits de la*

personne. La formation ciblera les employés, les bénévoles et toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisme, ainsi que tous les fournisseurs de biens, de services ou d'installations qui agissent pour le compte des organismes d'ici le 1^{er} janvier 2014.

Activité	Échéancier
1. La formation sur la LAPHO et le <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario sera offerte à tous les employés et bénévoles ainsi qu'à toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de même qu'à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisme au besoin, c.-à-d. lorsqu'un nouveau membre du personnel suit une séance d'orientation ou que des modifications sont apportées à la politique.	2014 et au-delà (p. ex., durant la séance d'orientation d'un nouvel employé)
2. Un dossier de la formation, qui comprend les dates et le nombre de personnes formées, sera tenu.	Continu
3. Un plan pour la formation de perfectionnement périodique à l'intention des employés sera créé.	2014

c. Approvisionnement

Conformément à l'article 5 du RNAI, cyberSanté Ontario est tenu de prendre en compte les critères et les options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, lorsque c'est matériellement possible. Si les critères d'accessibilité ne sont pas pris en compte, une explication sera fournie sur demande.

cyberSanté Ontario s'engage à adopter des processus d'approvisionnement accessibles. Il demande aux fournisseurs potentiels de lui fournir des renseignements sur les options accessibles qu'ils offrent. L'accessibilité fait partie de ses critères d'évaluation.

Activité	Échéancier
1. Poursuivre la collaboration avec des entrepreneurs pour s'assurer que les biens et les services qu'ils peuvent offrir soient entièrement accessibles.	Continu
2. Continuer de demander aux fournisseurs d'offrir des options accessibles dans leurs propositions. Les considérations d'accessibilité feront toujours partie des critères d'évaluation utilisés pour sélectionner les fournisseurs.	Continu

2. Information et communications

cyberSanté Ontario s'engage à rendre l'information et les communications qu'il produit accessibles pour les personnes handicapées.

a. Rétroaction

L'article 11 du RNAI exige à tous les organismes qui disposent de processus de rétroaction leur permettant de recevoir des observations et d'y répondre de veiller à ce qu'ils soient accessibles aux

personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication d'ici janvier 2014. cyberSanté Ontario doit informer le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

Activité	Échéancier
1. Les employés et les bénévoles reçoivent des directives particulières sur la façon de gérer la rétroaction durant la formation.	En continu à compter de janvier 2014
2. Tous les formulaires de commentaires sont offerts sur demande sur supports de substitution.	En continu à compter de janvier 2014

b. Sites et contenus Web accessibles

L'article 14 du RNAI exige que tous les nouveaux sites Web ou ceux qui subissent d'importantes modifications, ainsi que leur contenu Web (contenu publié après le 1^{er} janvier 2012) soient conformes à la norme d'accessibilité internationale, connue sous le nom de Règles pour l'accessibilité des contenus Web ou WCAG 2.0 (Niveau A) , à compter du 1^{er} janvier 2014.

Activité	Échéancier
1. À compter du 1 ^{er} janvier 2014, tous les nouveaux sites Web et toutes les nouvelles applications Web seront conformes aux WCAG 2.0.	1 ^{er} janvier 2014
2. Les WCAG 2.0 (Niveau A) ont été prises en compte au moment de la mise au point de tous les nouveaux portlets ou des modifications aux portlets existants.	En continu à compter de 2014
3. Les nouvelles initiatives de reconception du portail sont conformes aux normes d'accessibilité dans le cadre des exigences de base.	En continu à compter de 2013
4. Un examen de l'accessibilité est effectué avant le lancement important de contenu sur le portlet ou le portail.	En continu à compter de 2013
5. Une mise à l'essai sur le Web de l'accessibilité est effectuée régulièrement dans les cas où il faut se conformer aux normes.	En continu à compter de 2013
6. Une séance sur la LAPHO et l'accessibilité est tenue chaque année à l'intention de TOUS les membres du personnel. Un suivi est assuré au moyen de diapositives et de documents révisés.	Annuellement
7. La liste de vérification et les lignes directrices relatives à la LAPHO font l'objet d'une révision et d'un examen annuels et sont transmises à l'équipe immédiate ET aux équipes de projet.	Annuellement à compter de 2013
8. Les exigences opérationnelles et les documents de conception comprennent des exigences particulières relatives à l'accessibilité/la LAPHO.	En continu à compter de 2013

9. Tous les modules de formation en ligne sont élaborés de manière à comprendre une version audio et sous-titrée. La taille est ajustable. Ils sont accessibles dans d'autres formats au besoin.	En continu à compter de 2013
10. L'organisme fait des démarches auprès des fournisseurs de logiciels pour les portlets pour qu'ils offrent davantage de trousseaux d'outils conformes aux normes d'accessibilité.	En continu à compter de 2013
11. Des visites virtuelles et des tests de convivialité sont effectués avec les utilisateurs potentiels de nouveaux	2013
12. Des visites virtuelles et des tests de convivialité sont effectués avec les utilisateurs potentiels de nouveaux produits et services qui comprendront, dans la mesure du possible, un échantillon représentatif d'utilisateurs handicapés.	En continu à compter de 2014
13. Le nouveau contenu du portail/portlet produit respectera les lignes directrices concernant tous les documents et toutes les communications en ligne (p. ex., documents PDF).	En continu à compter de 2014
14. Toute la documentation du projet comprend des exigences et les techniques particulières devant être employées en vue de se conformer à la LAPHO (niveau A).	En continu à compter de 2014
15. Tout nouveau contenu, application ou site sera créé conformément aux WCAG 2.0 (Niveau A). Viser une conception de niveau AA.	En continu à compter de 2014
16. Toute nouvelle mise à niveau de la technologie ou du logiciel du portail devra se faire en veillant à ce que la conformité aux normes d'accessibilité de niveau A en	En continu à compter de 2014
17. Les tests élémentaires des normes d'accessibilité seront utilisés dans le cadre de tests effectués au sein de l'unité ou à l'interne ainsi que dans le cadre de tests officiels de l'AQ.	En continu à compter de 2014
18. Des commentaires sont sollicités de façon continue auprès du personnel et des clients sur les innovations et les améliorations en matière d'accessibilité des produits et des services.	En continu à compter de 2014

c. Emploi

cyberSanté Ontario s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles qui permettent d'attirer et de maintenir en poste les personnes handicapées talentueuses. Il continuera de veiller au respect de l'exigence de 2012 afin de fournir aux employés des plans individualisés d'intervention en cas d'urgence. Les nouveaux employés ayant des besoins en matière d'adaptation élaboreront des plans individualisés d'intervention en cas d'urgence de concert avec leurs directeurs. Aucune nouvelle exigence d'emploi n'a été établie pour 2013; cependant, d'autres exigences entreront en vigueur d'ici le 1^{er} janvier 2014.

i. Recrutement

Conformément aux articles 23 et 24 du RNAI, cyberSanté Ontario mènera les activités ci-dessous.

Activité	Échéancier
1. Informer les candidats à un emploi que cyberSanté Ontario s'adaptera aux handicaps durant le processus de sélection et qu'il les consultera pour faire des ajustements qui conviennent le mieux à leurs besoins.	4 ^e trimestre de 2014
2. Mettre à jour la section « Carrières » du site Web de cyberSanté Ontario afin d'assurer l'accessibilité. Des outils, des conseils et des ressources seront offerts sur supports de substitution aux candidats qui se préparent à passer une entrevue chez cyberSanté Ontario.	4 ^e trimestre de 2014
3. Aviser les candidats retenus de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.	4 ^e trimestre de 2014
4. Déployer les efforts nécessaires pour s'assurer que les offres d'emploi sont accessibles dans divers formats et à divers points d'accès afin de veiller à ce que les candidats potentiels ayant des besoins en matière d'adaptation soient au courant des offres d'emploi.	4 ^e trimestre de 2014

ii. Renseignements sur les mesures de soutien

Conformément à l'article 25 du RNAI, cyberSanté Ontario mènera les activités ci-dessous.

Activité	Échéancier
1. Informer ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés.	
2. Fournir aux nouveaux employés des renseignements sur les mesures de soutien durant le processus	
3. Fournir des renseignements à jour à tous ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation	

iii. Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Conformément à l'article 26 du RNAI, cyberSanté Ontario mènera les activités ci-dessous.

Activité	Échéancier
1. Consulter les employés handicapés pour leur fournir les formats accessibles et les aides à la communication dont ils ont besoin pour faire efficacement leur travail.	

iv. Plans d'adaptation individualisés

Conformément à l'article 28 du RNAI, cyberSanté Ontario mènera les activités ci-dessous.

Activité	Échéancier
1. Élaborer des plans d'adaptation individualisés écrits pour les employés handicapés. Chaque plan comprendra des renseignements sur les formats accessibles et les aides à la communication requis, les exigences liées aux plans individualisés d'intervention d'urgence et toute autre mesure d'adaptation nécessaire.	
2. Préserver la confidentialité des plans d'adaptation.	

v. Retour au travail

Conformément à l'article 29 du RNAI, cyberSanté Ontario mènera les activités ci-dessous.

Activité	Échéancier
1. Décrire sommairement les mesures qui seront prises pour faciliter le retour au travail des employés absents en raison de leur handicap ou qui ont besoin de certaines mesures d'adaptation pour reprendre leur travail.	

vi. Gestion du rendement et perfectionnement professionnel

Conformément aux articles 30 et 31, cyberSanté Ontario mènera les activités ci-dessous.

Activité	Échéancier
1. Rendre la gestion du rendement accessible en veillant à ce que les plans d'adaptation soient examinés à des fins d'ajustement afin d'aider les employés à réussir et à fournir une rétroaction accessible.	2014
2. Mettre à jour le processus existant de gestion du rendement afin de s'assurer que l'accessibilité est	2014
3. Dresser une liste de considérations concernant l'accessibilité que chaque directeur intégrera dans le processus de gestion du rendement et de perfectionnement professionnel.	2014

d. Formats accessibles et aides à la communication

En 2015, cyberSanté Ontario sera tenu de respecter l'article 12 du RNAI, ce qui signifie qu'il devra fournir ou faire fournir à la personne handicapée qui le demande des formats accessibles et (ou) des aides à la communication. Il s'assurera que les renseignements soient fournis en temps opportun, sans frais supplémentaires, et consultera l'auteur de la demande afin de déterminer le format ou l'aide le plus approprié.

À compter de 2014, cyberSanté Ontario commencera la planification et la mise en œuvre des activités nécessaires pour assurer la conformité aux exigences de l'article 12.

Conception des espaces publics

À compter de 2016, cyberSanté Ontario sera tenu de maintenir les parties accessibles de ses espaces publics conformément à la Norme d'accessibilité pour la conception des espaces publics. Il mettra des procédures en place afin d'éviter des perturbations de service dans les parties accessibles de ses espaces publics.

Initiative	Échéancier
1. cyberSanté Ontario mettra des procédures en place pour gérer les perturbations temporaires du service lorsqu'une partie accessible de ses espaces publics cesse de fonctionner, comme en mettant en place un panneau expliquant la perturbation et présentant une solution de rechange. Des procédures officielles seront établies et communiquées à l'équipe des installations ¹ .	Février 2014
2. cyberSanté Ontario établira des consignes d'entretien préventif et d'urgence pour les parties accessibles de ses espaces publics, comme en mettant en place des panneaux lorsqu'un entretien régulier est effectué et en informant les gens des solutions de rechange. Des procédures officielles seront établies et communiquées à l'équipe des installations ² (l'organisme respecte actuellement des procédures officielles en mettant en place des panneaux lorsque l'accès est limité ou inexistant).	Février 2014

Pour de plus amples renseignements

Pour obtenir de plus amples renseignements concernant le présent plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec le :

Service des ressources humaines de cyberSanté Ontario
777, rue Bay, bureau 701
Toronto (Ontario) M5G 2C8

ehealthontario-accessibility@ehealthontario.on.ca

Tél. : 416 586-6500 / ATS : 416 506-1165

Pour obtenir gratuitement ce document dans un format standard et accessible, adressez-vous au :

Service des ressources humaines de cyberSanté Ontario
777, rue Bay, bureau 701
Toronto (Ontario) M5G 2C8

ehealthontario-accessibility@ehealthontario.on.ca

Tél. : 416 586-6500 / ATS : 416 506-1165

¹ Des procédures officielles sont actuellement respectées et des panneaux sont mis en place lorsque l'accès est limité ou inexistant.

² Des procédures officielles sont actuellement respectées et des panneaux sont mis en place lorsque l'accès est limité ou inexistant.