



## Politique de L'Hôpital d'Ottawa

### Politique sur l'accessibilité

#### Objectif:

L'Hôpital d'Ottawa est engagé à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles qui empêchent les personnes qui ont une incapacité d'accéder pleinement aux soins et aux services de l'Hôpital. Ces personnes incluent les membres de la collectivité, les patients et leur famille, les membres du personnel, les médecins et les bénévoles de l'Hôpital. La politique sur l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa se conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11* (« la Loi »). La politique renseigne clairement tout le personnel sur les attentes de l'Hôpital quant aux soins, aux services et à l'information fournis aux personnes ayant une incapacité, ainsi qu'à l'embauche de ces derniers.

**Portée:** La présente politique s'applique à tout le personnel de l'Hôpital, conformément à la Loi.

#### Définitions:

**Format accessible:** Format que peut utiliser une personne ayant une incapacité. P. ex. texte en gros caractères, information textuelle fournie en format audio ou en braille.

**Appareil ou accessoire fonctionnel:** Toute pièce d'équipement ou appareil utilisé pour maintenir ou promouvoir la fonction chez une personne ayant une incapacité. P. ex. canne, béquille, fauteuil roulant, marchette, appareil de communication électronique.

**Obstacle:** Tout ce qui empêche une personne ayant une incapacité de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son incapacité. P. ex. obstacle physique ou architectural, comportement, technologie, politique ou pratique.

#### Incapacité:

- Tout degré d'inhabileté physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, y compris le diabète, l'épilepsie, un traumatisme crânien, toute paralysie, amputation, incoordination motrice, cécité ou déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, 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.
- 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 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, *L.O. 1997, chap. 16, annexe A*.

**Aide à la communication:** Stratégie ou technique qui facilite une communication efficace. P. ex. sous-titrage, communication améliorée/suppléante et alternative, langage clair et langue des signes.

**Chien-guide:** Chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et est dressé pour servir de guide à un aveugle (selon l'article 1 de la *Loi sur les droits des aveugles*).

**Guichet:** Terminal électronique interactif, qui comprend un dispositif de point de vente, destiné à l'usage public et qui permet à l'utilisateur d'avoir accès à des produits et services.

**Animal d'assistance:**

- (a) Animal utilisé de toute évidence par une personne ayant une incapacité pour des raisons liées à son incapacité;
- (b) Animal pour lequel une personne peut fournir une lettre de médecin ou d'infirmière confirmant son besoin de l'animal pour des raisons liées à son incapacité. (Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

**Personnel:** Tou employé et bénévole de l'Hôpital ainsi que toute personne ou organisation qui fournit des biens, services ou installations aux membres du public ou à d'autres tiers au nom de l'Hôpital.

**Personne de soutien:** Personne qui accompagne une personne ayant une incapacité pour l'aider à communiquer ou à se déplacer, pour l'aider avec ses soins personnels ou répondre à ses besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

## **Énoncés de Politique:**

L'Hôpital d'Ottawa s'est engagé à offrir aux personnes ayant une incapacité le même accès à ses soins et services et la même possibilité d'en bénéficier que les autres personnes. L'engagement s'applique aux patients et à leur famille, aux visiteurs, aux employés et aux bénévoles qui ont une incapacité visible ou non visible.

L'Hôpital mettra sur pied un comité de l'accessibilité et lui donnera le mandat de surveiller la mise en œuvre de la Loi, d'élaborer un plan d'accessibilité pluriannuel et de fournir des mises à jour sur des articles des *Normes d'accessibilité intégrées. Régl. de l'Ont. 191/11* (« le Règlement ») et d'autres initiatives en matière d'accessibilité. Le comité comprendra des représentants de différents départements et services de l'Hôpital, ainsi que des membres du public et d'organismes communautaires qui représentent des personnes ayant une incapacité.

L'Hôpital se conformera à tous les règlements applicables aux organismes désignés du secteur public et qui ont été utilisés pour élaborer la présente politique.

L'Hôpital continuera d'établir des politiques, pratiques et procédures pour éliminer les obstacles et fournir des services et du soutien aux personnes ayant une incapacité de sorte à respecter les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

L'Hôpital fournit de la documentation sur la présente politique et chacune de ses exigences dans son site Web et la fournit sur demande dans un format accessible ou accompagné d'une aide à la communication appropriée.

### **Plan d'accessibilité quinquennal**

L'Hôpital établira un plan d'accessibilité pluriannuel en consultation avec des personnes ayant une incapacité. Le plan sera affiché sur son site Web et fourni dans un format accessible ou au moyen d'une aide à la communication sur demande. L'Hôpital fera état des progrès réalisés pour répondre aux besoins établis dans le plan selon l'échéancier établi dans la Loi de 2005. Le plan et les rapports associés sur les progrès seront approuvés par la haute direction et présentés au Conseil des gouverneurs.

## Communications

- L'Hôpital communiquera avec les personnes ayant une incapacité en tenant compte de leurs préférences pour la réception et la transmission d'informations lorsque possible, notamment par téléphone, courriel, ATS, service de transmission de messages et message texte, entre autres.
- Tout document contenant des renseignements généraux ou propres au patient ayant une incapacité, comme son dossier médical ou ses factures, lui sera fourni dans un format adéquat, notamment un fichier électronique ou un document imprimé (en gros caractère ou en braille).
- Le personnel de l'Hôpital doit utiliser la terminologie appropriée lorsqu'il s'adresse à une personne ayant une incapacité ou qu'il y fait référence (c.-à-d. nommer d'abord la personne plutôt que son incapacité).
- L'Hôpital mettra en place un processus de rétroaction accessible au public, y compris les personnes ayant une incapacité. Les renseignements au sujet du processus seront publiés dans le site Web ou fournis sur demande.

## Formation

En vertu de l'article 7 du Règlement, l'Hôpital doit fournir toutes les formations obligatoires en matière d'accessibilité à tout son personnel et à tout membre du Conseil des gouverneurs avant ou dès son entrée en fonction à l'Hôpital.

## Assistance

- **Appareils fonctionnels**  
Une personne ayant une incapacité peut utiliser son appareil ou accessoire fonctionnel lorsqu'elle accède aux biens, services et installations de l'Hôpital. Si l'appareil ou l'accessoire fonctionnel présente un risque important et inévitable pour la santé ou la sécurité ou qu'il ne peut être autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront proposées pour veiller à ce que la personne ayant une incapacité puisse accéder à nos biens, services et installations.
- **Chien-guide et animal d'assistance**  
Une personne ayant une incapacité peut entrer dans les secteurs de l'Hôpital accessibles au public avec son chien-guide ou animal d'assistance, sauf si une loi l'interdit ou que l'animal présente un risque pour la santé ou la sécurité du personnel ou des patients.
- **Personne de soutien**  
Une personne ayant une incapacité peut accéder aux services de l'Hôpital avec une personne de soutien. On ne l'empêchera jamais de consulter la personne de soutien qui l'accompagne.

## Avis de perturbation des services

L'Hôpital avisera la clientèle, dans la mesure du possible, en cas de perturbation des installations ou des services sur lesquels comptent les personnes qui ont une incapacité. L'avis précisera les raisons de la perturbation et sa durée prévue et décrira les installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant. L'avis sera affiché dans les entrées publiques et les comptoirs de service de l'Hôpital.

## Sites Web et contenu Web accessibles

Tout site et contenu Web dont L'Hôpital d'Ottawa est responsable, soit directement, soit par le biais d'une relation contractuelle qui l'autorise à modifier le contenu, sera conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2,0, Niveau A et AA, du Consortium World Wide Web, selon l'échéancier prévu par le Règlement.

## Normes du travail

L'Hôpital se conforme à la *Loi de 2000 sur les normes d'emploi, L.O. 2000, chap. 41* et aux normes d'emploi applicables et s'assure que tout candidat ayant une incapacité a accès à un processus de recrutement accessible. Après l'embauche, un employé ayant une incapacité a accès à différentes

mesures d'adaptation pendant la durée de son emploi, notamment un plan d'adaptation individualisé et documenté, des formats accessibles et des aides à la communication, des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail et des processus de retour au travail.

### **Approvisionnement**

L'Hôpital prend en compte les critères et options d'accessibilité au moment de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services, de guichets libre-service ou d'installations, sauf si cela n'est pas possible. Si cela n'est pas possible, l'Hôpital en fournira une explication sur demande.

### **Normes pour le transport**

L'Hôpital fournira des services de transport accessibles au personnel entre les campus. Si un véhicule n'est pas accessible, il fournira des services de transport équivalents (sous forme de taxis accessibles).

### **Responsabilité et surveillance**

L'équipe de l'Accessibilité et des Services d'interprétation est responsable de faire un examen annuel de la présente politique et de recommander des modifications pour veiller au respect continu des règlements sur les normes d'accessibilité et des obligations prévues par la Loi.

### **Documents Connexes**

- [Visite d'un animal, zoothérapie et animaux d'assistance à l'Hôpital](#)

### **Lois et Règlements Connexes**

- [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2005, chap. 11](#), et son règlement:
  - [Règlement 191/11 des Normes d'accessibilité intégrées](#)
- [Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, chap. H.19](#)
- [Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario, L.O. 2001, chap. 32](#)
- [Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail, L.O. 1997, chap. 16, annexe A](#)
- [normes d'emploi \(Loi de 2000 sur les\), L.O. 2000, chap. 41 - Projet de loi 147](#)
- [sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail \(Loi de 1997 sur la\), L.O. 1997, chap. 16, annexe A](#)

### **Références:**

None