

Rapport d'étape annuel sur l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa, 2025

Le présent rapport offre un aperçu des activités menées à L'Hôpital d'Ottawa (l'Hôpital) en 2025 pour cerner, réduire et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Les renseignements comprennent l'état des engagements présentés dans la prolongation d'un an, jusqu'en 2025, du Plan d'accessibilité pluriannuel 2023-2024 de l'Hôpital, ainsi que les points saillants d'autres activités.

Le rapport est produit par l'équipe des Langues officielles et de l'Accessibilité, sous la direction de la vice-présidente exécutive et chef, Stratégie et Personnel.

Si vous avez des questions concernant l'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa et le plan d'accessibilité pluriannuel de l'Hôpital, ou si vous souhaitez recevoir le présent rapport sous un format différent, veuillez écrire à accessibility@toh.ca.

Si vous souhaitez vous impliquer dans le soutien à l'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa, manifestez-vous!

Contenu :

1. [Activités liées à la dotation](#)
2. [Activités liées au soutien des employés](#)
3. [Activités liées au soutien des patients](#)
4. [Activités liées au milieu bâti](#)
5. [Activités liées à la formation et à la sensibilisation](#)
6. [Activités liées au respect de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*](#)
7. [État des engagements enregistrés en 2025](#)

1. Dotation

L'équipe de la Dotation en personnel de l'Hôpital :

- A continué d'assurer le suivi des demandes de mesures d'adaptation pendant le processus de recrutement.
- A mis en place un groupe de travail pour réfléchir à la manière de s'assurer que les candidats sont pleinement informés des exigences fondamentales des postes afin qu'ils puissent demander des mesures d'adaptation appropriées.
 - La clarté sur les exigences fondamentales des postes permet également à l'Hôpital de déterminer si une personne confrontée à des barrières d'accessibilité pourrait être capable d'accomplir des tâches essentielles avec des mesures d'adaptation.
- A continué une collaboration ponctuelle avec l'équipe des Langues officielles et de l'Accessibilité pour traiter les enjeux d'accessibilité qui touchent les candidats et les employés en situation de handicap.
- A continué à accroître sa sensibilisation aux avantages de l'embauche de personnes en situation de handicap ainsi qu'aux obstacles rencontrés par les candidats et les employés en situation de handicap en participant à des occasions de réseautage et d'apprentissage.
 - Ces occasions comprennent une collaboration continue avec le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et Centraide.
 - Les prochaines étapes comprennent la formation continue de l'équipe de la Dotation en personnel sur l'obligation d'adaptation au sein de l'Hôpital.

En plus des activités mentionnées ci-dessus, toutes les offres d'emploi sur les sites Web interne et externe comprennent maintenant l'énoncé suivant sur les mesures d'adaptation : « L'Hôpital d'Ottawa souscrit au principe d'équité en matière d'emploi et est déterminé à offrir un milieu de travail inclusif. Les personnes présentant leur candidature à l'Hôpital qui souhaitent obtenir des mesures d'adaptation sont invitées à en faire la demande; elles peuvent le faire à tout moment au fil du processus de recrutement. Ces demandes seront traitées en toute confidentialité. Si vous souhaitez faire une demande de mesures d'adaptation ou si vous avez des questions en lien avec l'accessibilité, veuillez écrire à RHSoutien@lho.ca. » Cette formulation a été établie à la suite de vastes consultations incluant les avis du groupe de ressources pour les employés Communauté en situation de handicap@lho, du Conseil sur l'équité, la diversité et l'inclusion et du Comité consultatif sur l'accessibilité.

2. Soutien aux employés

L'équipe du Stationnement :

- A mené à bien un processus d'appel d'offres garantissant le maintien d'un service de transport intercampus accessible pour le personnel, y compris le lancement en 2026 d'une nouvelle flotte de navettes, qui offrira un confort accru aux usagers grâce à l'installation d'une suspension renforcée.

L'équipe du Programme de gestion des urgences :

- A mené à bien un processus d'appel d'offres pour améliorer la notification de masse lors d'incidents; les améliorations recherchées comprenaient l'augmentation des notifications multimodales (audio et visuelle) et la possibilité pour le personnel de choisir la manière dont les notifications sont reçues, par exemple, par texto, courriel ou appel téléphonique. Une combinaison de solutions est en cours de mise en œuvre, avec les services Hypercare pour la notification de masse et l'utilisation continue de Net Support Notify et les annonces publiques comme formes de communication supplémentaires.
- A mis à jour le plan de Communications de crise de l'Hôpital pour informer le public des incidents affectant l'accès aux services et a poursuivi le travail avec l'équipe des Communications pour développer des renseignements pour le public sur les codes d'urgence hospitaliers.
- A effectué l'intégration d'icônes illustrant les codes d'urgence par couleur à l'intention du personnel daltonien ou malvoyant dans les aide-mémoires en cas d'urgence, qui indiquent au personnel la marche à suivre dans différents types de situations d'urgence.

En plus des activités mentionnées ci-dessus, l'équipe du Programme de gestion des urgences a participé à un effort d'équipes visant à garantir que les plans individualisés d'intervention en cas d'urgence au travail sont mis à jour lorsqu'un membre du personnel visé par un tel plan change de lieu de travail ou présente des besoins différents en matière d'accessibilité. Ce travail a été réalisé en introduisant un formulaire dans le Système d'information sur les ressources humaines permettant aux employés et aux dirigeants d'accéder et de mettre à jour l'information, et à l'équipe du Programme de gestion des urgences de recevoir une notification pour fournir des plans individualisés mis à jour au besoin.

3. Soutien aux patients

L'équipe des Communications :

- A continué de surveiller le niveau d'accessibilité du site Web externe alors que l'équipe se prépare à lancer un nouveau site qui offrira une infrastructure et une conception inclusives de premier ordre, accessibles et conformes aux dispositions de la LAPHO.
- A continué à veiller à l'accessibilité des documents téléversés sur le site Web externe au format PDF.

En plus des activités mentionnées ci-dessus, l'Hôpital a continué d'offrir l'interprétation en langue des signes aux patients et l'équipe des Relations avec les patients a continué de recevoir et de traiter les questions d'accessibilité, notamment par l'intermédiaire du formulaire de rétroaction accessible sur le site Web de l'Hôpital. Ce formulaire a été amélioré en 2025 pour permettre l'ajout de photographies.

4. Milieu bâti

Campus Civic :

- Améliorations apportées à l'entrée : Rénovation de l'entrée principale du bâtiment de la Clinique Parkdale consistant à retirer la moquette, à améliorer le revêtement de plancher et à ajouter un système amélioré de balisage et de signalisation.

Campus Général :

- Salon pour les patients et les familles de l'Unité A : Rénovation complète de la cuisinette pour améliorer considérablement l'accessibilité et la fonctionnalité de l'espace.
 - Les améliorations comprenaient de nouveaux comptoirs et distributeurs installés à des hauteurs accessibles afin d'assurer la pleine conformité aux normes d'accessibilité.
 - Comme cette zone est fortement utilisée par les patients et leurs familles, les améliorations ont eu une incidence positive sur l'indépendance et l'expérience globale de l'utilisateur.
- Modifications des portes de l'espace récréatif du Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa : Porte élargie pour améliorer la mobilité et l'accès des patients, des familles et du personnel.

En plus des activités mentionnées ci-dessus, quatre (4) toilettes à fort achalandage ont été priorisées pour une refonte afin de combler les lacunes d'accessibilité et de réduire les obstacles pour les patients, les visiteurs et le personnel. Des rénovations sont prévues au début de 2026.

Campus Riverside :

- Évaluation du balisage : Réalisation d'une évaluation du balisage au troisième étage, reconnaissant que la zone est fréquentée par de nombreuses personnes malvoyantes.
 - À la lumière de ces conclusions, d'importantes améliorations ont été apportées pour simplifier la signalisation et faciliter l'orientation générale.
- Stationnement : Les places pour personnes à mobilité réduite du stationnement pour visiteurs du 1919, prom. Riverside sont beaucoup plus proches de la porte d'entrée, et la plateforme de béton adjacente à l'entrée a été refaite pour améliorer l'accessibilité.

À l'échelle de l'Hôpital :

- Amélioration du balisage aux entrées principales.
- Installation d'ouvre-portes automatiques supplémentaires à travers l'Hôpital.
- Achat et installation de tables de pique-nique accessibles pour améliorer les options de sièges extérieurs.
- Embauche d'un consultant indépendant pour évaluer les zones à fort achalandage aux rez-de-chaussée des campus Général et Riverside ainsi que dans le stationnement à étages du Campus Général.
 - Le mandat du consultant consistait aussi à déterminer quels éléments du milieu bâti devraient faire l'objet d'une évaluation lors des tournées d'inspection de l'accessibilité et à identifier des occasions d'amélioration.
 - Les conclusions du consultant aideront à établir une approche plus cohérente et éclairée des tournées d'inspection de l'accessibilité et des retours d'expérience sur les projets.
 - Ses recommandations joueront également un rôle clé dans l'établissement des priorités pour les cinq prochaines années.
- A continué à obtenir des retours d'expérience sur l'accessibilité pour leur intégration dans le processus de conception détaillée.
 - Des retours d'expérience sont sollicités à plusieurs étapes afin de s'assurer que toutes les conceptions prévoient et facilitent une accessibilité sans obstacle pour les patients, les visiteurs et le personnel.

- A continué à effectuer des entretiens planifiés et d'urgence des éléments d'accessibilité.
 - Ces éléments peuvent comprendre des places de stationnement pour personnes à mobilité réduite et leur signalisation, des aires de restauration publiques extérieures et des voies extérieures (qui comprennent des rampes, escaliers, rampes de trottoir et trottoirs abaissés), ainsi que d'autres éléments essentiels du milieu bâti qui aident à minimiser les obstacles à l'accessibilité, comme les ouvre-portes automatiques, les toilettes accessibles et les ascenseurs.
 - Ce type d'entretien fait partie des activités hospitalières régulières et n'est pas suivi par l'équipe des Langues officielles et de l'Accessibilité.

En plus des activités mentionnées ci-dessus, l'accent a été mis sur la réorganisation d'un sous-comité dédié à l'identification et à la définition des priorités pour l'amélioration de l'accessibilité dans l'ensemble du milieu bâti. Ainsi, le sous-comité sur l'accessibilité du milieu bâti a été officiellement lancé en février 2025. Ce groupe a joué un rôle crucial pour s'assurer que les fonds d'immobilisation pour l'exercice 2025-2026 sont alloués aux rénovations et améliorations en matière d'accessibilité à fort impact.

Plan de travail relatif au nouveau campus – en cours :

- Le processus de conception du nouveau campus intègre des contributions complètes en matière d'accessibilité provenant d'un consultant indépendant en accessibilité et du Conseil consultatif des patients et des familles. Ces commentaires sont pris en compte à chaque étape clé de la conception, garantissant ainsi que les considérations d'accessibilité sont intégrées dès les premières phases de conceptualisation jusqu'à la conception détaillée. Cette approche collaborative aide à cerner les obstacles potentiels, à améliorer l'expérience utilisateur et à aligner le projet sur les normes d'accessibilité des pratiques exemplaires. L'accessibilité demeure une priorité fondamentale tout au long de la conception du nouveau campus, guidant les décisions clés pour soutenir un milieu pleinement inclusif et sans obstacle pour les patients, les visiteurs et le personnel.

5. Formation et sensibilisation

L'équipe des Langues officielles et de l'Accessibilité :

- A tenu une séance de sensibilisation et de collaboration avec l'équipe du Service des relations avec les patients afin d'examiner et d'améliorer la saisie et la catégorisation des préoccupations en matière d'accessibilité.
- A publié des renseignements sur les règles de conduite à respecter sur les chiens-guides produits par l'Institut national canadien pour les aveugles dans le bulletin hebdomadaire interne de l'Hôpital, marquant le Mois de la sensibilisation aux chiens-guides; des affiches ont également été installées dans les vitrines du Coin des employés de chaque campus.
- A continué de mettre à jour un module de formation pour les nouveaux leaders, qui est presque terminé.
 - Cette formation comprendra une ressource de soutien pour que les leaders puissent y accéder lorsque des questions ou des problèmes d'accessibilité surviennent.

En plus des activités mentionnées ci-dessus, l'Hôpital a continué à offrir des formations sur l'accessibilité à divers groupes de personnes commençant à travailler ou faisant du bénévolat, sous différents formats. Ces groupes comprenaient de nouvelles recrues, des bénévoles, des leaders et des membres du Conseil des gouverneurs.

Et grâce au travail et au soutien du groupe de ressources pour les employés Communauté en situation de handicap@lho, des activités ont également été organisées en lien avec la Semaine nationale de l'accessibilité et la Journée internationale des personnes handicapées.

Semaine nationale de l'accessibilité :

- Présentation de bandes dessinées sur le thème d'une journée dans la vie d'une personne en situation de handicap, utilisant l'humour et l'art pour susciter la réflexion.
- Organisation d'un panel de discussion pour remettre en question les perceptions de ce que signifie avoir un handicap et travailler à temps plein dans un établissement de soins de santé.

Journée internationale des personnes handicapées :

- Organisation d'une projection de *Dreamscapes*, un film expérimental primé explorant la santé mentale. L'assistance a eu l'occasion de participer à une séance de questions-réponses avec les créateurs du film après la projection, c'est-à-dire le Ghost Rooster Collective.

En plus de ce qui précède, un portrait d'un membre de l'équipe des Services environnementaux a été publié sur les réseaux sociaux pour partager son expérience de vie avec un handicap non visible (épilepsie) et un épisode survenu une fois au travail, y compris la façon dont les patients et son équipe les ont soutenus.

6. Conformité à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

L'équipe des Langues officielles et de l'Accessibilité :

- A émis un plan d'accessibilité pluriannuel qui guidera les activités jusqu'à la fin de 2030, à la suite de l'expiration du précédent plan pluriannuel d'accessibilité et de sa prolongation d'un an.
 - Des consultations avec le Comité consultatif sur l'accessibilité et la Communauté en situation de handicap@lho ont eu lieu afin de déterminer les objectifs du plan.
 - La flexibilité est intégrée au plan pour permettre la fixation d'objectifs par le prochain Comité consultatif sur l'accessibilité des patients et des familles, et pour permettre des ajustements au plan si le gouvernement provincial modifie la réglementation sur l'accessibilité.
- A soumis le rapport biennal sur la conformité sur l'accessibilité au ministère des Services aux aînés et de l'Accessibilité.
- A mis en place des activités de surveillance de la conformité affinées.
- A continué à travailler à la mise à jour des politiques et procédures en matière d'accessibilité.

7. État des engagements enregistrés en 2025

Engagements compris dans la prolongation d'un an, jusqu'en 2025, du Plan d'accessibilité pluriannuel 2023-2024	État
<u>Plan de travail – Service à la clientèle et normes d'accessibilité provinciales proposées pour les soins de santé</u> L'objectif principal pour 2025 était de terminer la création d'une nouvelle formation pour les gestionnaires.	Un module de formation révisé est presque terminé.
<u>Plan de travail – Normes d'emploi et dotation en personnel</u> L'objectif principal pour 2025 était d'inclure dans les offres d'emploi des termes qui aideront à attirer les candidats	Terminé.

ayant une incapacité parce qu'ils seront davantage rassurés par les efforts déployés par l'Hôpital pour promouvoir et soutenir l'inclusion et l'égalité des chances.	
<u>Plan de travail – Normes d'emploi et gestion des urgences</u> L'objectif principal pour 2025 était de participer à un effort d'équipes visant à garantir que les plans individualisés d'intervention en cas d'urgence au travail sont mis à jour lorsqu'un membre du personnel visé par un tel plan change de lieu de travail ou présente des besoins différents en matière d'accessibilité.	Terminé.
<u>Plan de travail – Normes d'information et de communication :</u> L'objectif principal pour 2025 était d'achever le guide de rédaction interne afin de s'assurer que le contenu rédigé par des membres du personnel est clair, facile à lire et exempt de tout langage susceptible de stigmatiser des personnes ayant une incapacité.	Le travail de rédaction de la section au sujet de l'écriture inclusive du guide de rédaction va se poursuivre.
<u>Plan de travail – milieu bâti et nouveau campus</u> L'objectif principal pour 2025 était la réintégration d'un sous-comité dédié à l'orientation des priorités en matière d'amélioration de l'accessibilité du milieu bâti.	Terminé.

Remarque : This report is available in English.