



**The Ottawa  
Hospital** | **L'Hôpital  
d'Ottawa**

# Rapport sur l'accessibilité en 2015

L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés



**The Ottawa  
Hospital** | **L'Hôpital  
d'Ottawa**  
RESEARCH  
INSTITUTE | INSTITUT DE  
RECHERCHE



UNIVERSITY OF OTTAWA  
HEART INSTITUTE  
INSTITUT DE CARDIOLOGIE  
DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA

Le présent document est affiché dans les sites Web suivants :

[www.hopitalottawa.on.ca](http://www.hopitalottawa.on.ca)

[www.ottawaheart.ca](http://www.ottawaheart.ca)

[www.irho.ca](http://www.irho.ca)

1<sup>er</sup> janvier 2016

# L'Hôpital d'Ottawa

**Vision :** Offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.



**Campus Général**



**Campus Civic**



**Campus Riverside**

Équipe du Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité :



Serge Falardeau  
Formateur et coordonnateur



Kelly Parent  
Adjointe administrative

## Table des matières

<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>Accroître l'accessibilité à l'Hôpital – Réalisations en 2015</b> .....	<b>6</b>
Le Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité relève maintenant de l'équipe responsable de la gestion du personnel talentueux et du perfectionnement du leadership .....	6
Campagne « C'est l'heure » .....	6
Champions de l'accessibilité.....	7
Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées .....	7
Vérification interne de l'accessibilité .....	8
Formation interne et externe.....	8
Formation en ligne sur l'accessibilité dans un établissement de soins .....	8
Formation des bénévoles .....	8
Révision de la politique sur l'accessibilité de l'Hôpital .....	9
Rénovations au Campus Général.....	9
Boîte à outils pour personnes malentendantes au Civic Campus.....	9
Chiens d'assistance.....	10
Sondage national sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité .....	11
<b>Mesures de conformité en 2015 et cibles pour 2016</b> .....	<b>12</b>
Exigences générales .....	12
Normes pour l'information et les communications .....	13
Normes pour l'emploi.....	15
Normes pour le milieu bâti .....	19
<b>Conclusion</b> .....	<b>20</b>

## Introduction

Il s'est déjà écoulé 10 ans depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (2005). Les petits et grands organismes des secteurs public et privé s'emploient à réaliser les changements nécessaires pour que la province soit entièrement accessible aux personnes ayant une incapacité d'ici 2025. À L'Hôpital d'Ottawa, nous sommes fiers de contribuer à cet effort.

Chaque jour, des milliers de patients, de visiteurs, d'employés et de bénévoles qui ont une incapacité bénéficient d'un hôpital qui devient de plus en plus accessible. Peu importe leur incapacité, qu'elle soit visible ou invisible, ces personnes cheminent dans l'hôpital en sachant qu'elles peuvent obtenir de l'aide et une mesure d'adaptation au besoin.

Il s'agit d'une réalité bien résumée par le D<sup>r</sup> Jack Kitts, PDG de l'Hôpital :

« À L'Hôpital d'Ottawa, nous sommes déterminés à concrétiser notre vision d'offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères. L'un de nos objectifs stratégiques est d'améliorer l'expérience du patient. Nous tenons donc à offrir un excellent service à tous les patients, y compris ceux qui demandent une mesure d'adaptation en raison d'une incapacité. »

Un Canadien sur sept a une incapacité. La probabilité que nous ayons dans notre entourage une personne vivant avec une incapacité, comme une perte de vision, une surdité ou même une maladie mentale, est donc bien réelle. Voilà pourquoi nous devons nous assurer que nos installations, nos services et nos produits soient pleinement accessibles à tous.

En insufflant une nouvelle culture, nous pouvons inciter nos employés et nos bénévoles à devenir des champions de l'accessibilité. En leur donnant la possibilité de participer à des formations et à des exercices de sensibilisation, ils saisiront concrètement à quoi ressemble la vie avec une incapacité. En révisant et en mettant à jour les politiques et procédures de l'Hôpital, nous aidons à créer un milieu entièrement accessible.

L'année 2015 a été bien remplie pour l'équipe du Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité. La révision de politiques, la création de nouvelles formations et la promotion d'une nouvelle culture de sensibilisation à l'accessibilité sont quelques-unes des initiatives grâce auxquelles nous continuons de faire tomber les barrières et d'accroître l'accessibilité.

Le présent rapport annuel présente un aperçu de nos nombreuses réalisations et de l'orientation que nous entendons prendre pour accroître davantage l'accessibilité conformément à nos obligations aux termes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) de 2005. C'est toutefois notre désir fondamental d'aider les gens que nous aimons, notamment ceux ayant une incapacité, qui anime chacun de nos gestes.

Pour en savoir plus ou si vous avez des questions, écrivez à :

Service de planification et sensibilisation à l'accessibilité

Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa

613-798-5555, poste 75535 ou 75303

505, chemin Smyth

Ottawa ON K1H 7W9

[accessibilite@lho.ca](mailto:accessibilite@lho.ca)

## Accroître l'accessibilité à l'Hôpital – Réalisations en 2015

### **Le Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité relève maintenant de l'équipe responsable de la gestion du personnel talentueux et du perfectionnement du leadership**

Dans le cadre des changements organisationnels réalisés au sein du Service des ressources humaines (RH) au printemps 2015, la responsabilité de l'équipe du Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité a été transférée du Service de santé et sécurité au travail à celui de l'Apprentissage et du Perfectionnement du leadership (sous la Gestion du personnel talentueux). La transition s'est bien déroulée et nous collaborons désormais avec d'autres spécialistes de l'apprentissage qui ont autant à cœur que nous d'offrir le meilleur matériel de formation possible au personnel et aux bénévoles de l'Hôpital.



### **Notre équipe**

À l'arrière, de gauche à droite : Serge Falardeau, formateur et coordonnateur de la planification et de la sensibilisation à l'accessibilité; Sheila Buchanan et Caroline Jacques, spécialistes de l'apprentissage; Shelley Artuso, adjointe, Apprentissage et Rendement; Guy Giguere, gestionnaire de l'apprentissage et du perfectionnement du leadership.  
À l'avant, de gauche à droite : Kelly Parent, adjointe, Planification et sensibilisation à l'accessibilité; Amanda Gray, conseillère.

### **Campagne « C'est l'heure »**

C'est avec beaucoup d'enthousiasme que la campagne « C'est l'heure » a été lancée en juin dernier. Notre précédent slogan, « Pensez à l'accessibilité », n'incitait pas assez à l'action et à l'engagement. Voilà pourquoi nous avons adopté un nouveau slogan : « C'est l'heure ... d'instaurer une culture axée sur l'accessibilité à l'Hôpital et dans la collectivité ».

Instaurer cette culture dans l'ensemble de l'Hôpital est le défi que le D<sup>r</sup> Kitts a lancé au nouveau formateur et coordonnateur de notre programme, qui l'a volontiers accepté. Le nouveau slogan incite vivement les employés et les bénévoles à l'action et à l'engagement.

Implanter une culture d'accessibilité exige l'adoption de nouvelles approches afin de tenir compte de l'accessibilité avant et pendant la prestation de soins, la construction d'installations et l'approvisionnement de produits. Notre mandat se veut un appel à toujours tenir compte

des problèmes physiques ou mentaux d'une personne pour lui offrir des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec compassion.



**Le D<sup>r</sup> Jack Kitts et Serge Falardeau**

### **Champions de l'accessibilité**

Connaissez-vous un employé ou un bénévole qui est un véritable champion de l'accessibilité? Vous pouvez le mettre en nomination dans le cadre de la campagne « C'est l'heure ». Un champion de l'accessibilité est une personne qui a identifié, éliminé ou prévenu un obstacle à l'accessibilité. Nous reconnaissons les champions dans le bulletin hebdomadaire *Quoi de neuf*, le *Journal* et la page consacrée à l'accessibilité dans monHôpital.

### **Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées**

Pendant les activités de reconnaissance du personnel organisées au début du mois de juin, l'Hôpital a aussi célébré la Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées et fait la promotion des services offerts aux personnes sourdes, sourdes et aveugles et malentendantes. Le personnel du Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité et celui des services d'orthophonie et d'audiologie ont collaboré pour tenir un kiosque et donner des renseignements et des conseils sur la perte auditive, la façon de travailler avec une personne malentendante et les moyens de réserver les services d'un interprète en langue des signes.

Un spectacle de musique et de la pizza gratuite ont attiré les foules, et des centaines de personnes se sont arrêtées au kiosque et ont rempli un questionnaire qui donnait la chance de gagner un superbe panier-cadeau (un pour chaque campus). L'activité, qui a eu lieu la semaine du 8 juin, a été un franc succès.



## **Vérification interne de l'accessibilité**

L'Hôpital est un grand organisme du secteur public et doit à ce titre respecter la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) de 2005 et le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées. Ce règlement nous oblige à respecter des cibles spécifiques dans un délai précis. Comme la Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario peut réaliser une vérification officielle en donnant un très court préavis, nous avons décidé d'être proactifs et de mener notre propre vérification interne de l'accessibilité. Nous l'avons aussi fait pour célébrer le 10<sup>e</sup> anniversaire de l'entrée en vigueur de la LAPHO et nos réussites, ainsi que pour relever tout écart de conformité au règlement.

L'été dernier, une étudiante en service social à l'Université Carleton, Gillian Scott, s'est joint à notre équipe. Nous lui avons donné le mandat de rencontrer les dirigeants, de recueillir de la documentation et de réaliser des suivis au besoin, ainsi que d'examiner les politiques, les procédures et les pratiques de l'Hôpital en matière d'accessibilité pour vérifier si elles respectent le règlement. Gillian nous a remis son rapport de vérification, dont les conclusions se trouvent dans la section « Mesures de conformité en 2015 et cibles pour 2016 ».

## **Formation interne et externe**

Nous continuons de répondre aux demandes de formation sur l'accessibilité provenant de l'ensemble de notre collectivité. Nous avons ainsi présenté cette année des formations à plus de 1 500 personnes, dont des bénévoles de l'Hôpital (voir les détails ci-dessous), des étudiants en 2<sup>e</sup> année de médecine à l'Université d'Ottawa, du personnel de l'Office des transports du Canada, de la Fondation de l'Hôpital, du Centre de cancérologie et du Centre de ressources communautaires d'Ottawa ouest. Nous avons également donné des présentations dans le cadre du 10<sup>e</sup> anniversaire de la LAPHO et de la Conférence des techniciens en pharmacie qui a eu lieu à Ottawa en 2015.

## **Formation en ligne sur l'accessibilité dans un établissement de soins**

Nous offrons depuis quelques années deux formations en ligne distinctes (Accessibilité 1 et 2). Nous les avons maintenant combinées en un seul module intitulé « L'accessibilité dans un établissement de soins », qui est davantage interactif.

Pour la première fois, cette année, les médecins et résidents font partie des membres du personnel qui doivent suivre cette formation. Dans l'intérêt des patients qui ont une incapacité et de leur famille, il est important que toutes les personnes qui circulent au sein de notre établissement de soins aient reçu la même formation.

## **Formation des bénévoles**

« L'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa... ça commence avec toi! » est un atelier de formation destiné aux bénévoles de l'Hôpital.

Les patients, leur famille et les visiteurs qui viennent à l'Hôpital sont fort probablement accueillis par un bénévole. Que ce soit aux entrées principales, aux bureaux d'information ou dans les corridors, les bénévoles sont là pour répondre et donner de l'aide aux personnes qui en ont besoin.

Compte tenu de la nature des services fournis à l'Hôpital, il est important que les bénévoles soient au courant des pratiques exemplaires liées au service à la clientèle adapté aux

besoins d'accessibilité. L'atelier de formation spécialement conçu pour les bénévoles est donné à des centaines de bénévoles d'expérience et nouvellement recrutés. En les encourageant à explorer ouvertement leurs craintes, leurs préjugés et leurs préconceptions en matière d'incapacités et d'accessibilité, nous leur permettons d'adopter une nouvelle approche de service à la clientèle conforme à la mission de l'Hôpital.

« En fait, nous faisons bien plus qu'offrir une mesure d'adaptation aux personnes qui ont une incapacité physique ou mentale. Nous nous efforçons aussi, lorsque c'est dans l'intérêt des patients, de donner des tâches significatives à tout bénévole qui possède les qualités requises mais qui a besoin d'une mesure d'adaptation à cause d'un défi physique, émotionnel, mental, social ou sociétal.

Sherri Daly, gestionnaire des Ressources bénévoles.

### **Révision de la politique sur l'accessibilité de l'Hôpital**

Comme il s'agit d'une pratique exemplaire, nous révisons chaque année notre politique sur l'accessibilité pour nous assurer que la terminologie, l'orientation et l'intention générale sont d'actualité. Nous y avons apporté des changements mineurs pour éliminer les messages conflictuels tout en alignant davantage sa portée sur nos objectifs.

### **Rénovations au Campus Général**

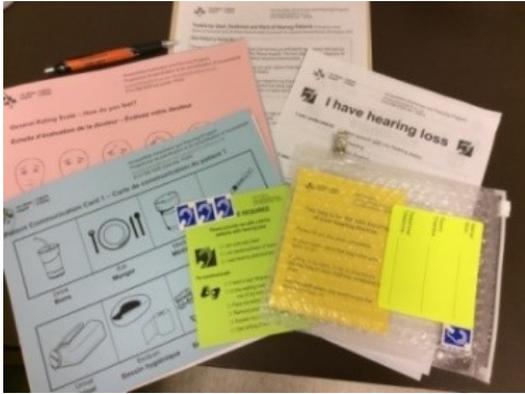
L'Hôpital fait rénover l'entrée principale du Campus Général. À plusieurs reprises durant l'année, notre équipe a été invitée à examiner les plans de rénovation dans une perspective d'accessibilité. Une nouvelle zone de débarquement mènera à une entrée très accessible pour les personnes ayant des problèmes de mobilité. Une fois à l'intérieur, les patients et les visiteurs auront accès à de nouvelles toilettes publiques, dont une spécifiquement conçue pour les personnes ayant une incapacité. L'entrée sera assez large pour laisser passer les très gros fauteuils roulants.

Il y aura aussi des couleurs contrastantes, de grandes affiches pour indiquer les toilettes des femmes et des hommes, un éclairage naturel chaleureux et des sièges offrant plus de confort que par le passé. Les travaux prendront fin au début de 2016.

### **Boîte à outils pour personnes malentendantes au Civic Campus**

La capacité de communiquer est essentielle pour permettre aux personnes malentendantes de participer aux soins dans tous les milieux de santé. Un patient doit pouvoir bien comprendre les diagnostics, les conseils médicaux et les interventions qui le concernent. Trop souvent, les personnes malentendantes entendent mal ou n'entendent pas des renseignements critiques, ce qui peut entraîner des problèmes de santé et de sécurité. Pour faciliter les communications entre le personnel et les personnes malentendantes, nous avons lancé un projet-pilote qui consiste à remettre une boîte à outils à ces personnes.

La boîte à outils comprend des pictogrammes, des échelles d'évaluation de la douleur et de nature plus générale, un bloc-notes et des affiches à installer à la tête du lit. Six mois après le lancement du projet-pilote, il a été décidé de l'étendre dans l'ensemble du Campus Civic vers la fin de 2016. Nous nous attendons à ce que les personnes malentendantes et le personnel puissent communiquer plus facilement grâce à ces outils.



## Chiens d'assistance

Depuis environ 14 000 ans, les chiens sont nos protecteurs, nos compagnons et nos amis. Ceux qui suivent une formation spéciale peuvent aussi devenir des chiens d'assistance et offrir une aide essentielle aux personnes vivant avec une incapacité. Les chiens d'assistance permettent à ces personnes de retrouver leur autonomie et de participer à la vie de leur collectivité.

On peut reconnaître les chiens d'assistance, aussi appelés chiens-guides, grâce à leur harnais ou à leur veste spéciale, qui affiche fièrement l'écusson de l'école où ils ont été formés. Leur formation, qui débute dès leur plus jeune âge, leur permet de savoir quand ils sont au travail et quand ils peuvent jouer.

Pour reconnaître leur contribution, l'Hôpital permet aux chiens en formation et à leur formateur d'utiliser la propriété et les installations de l'Hôpital comme terrain de formation.

« Les chiens d'assistance sont la clé de l'autonomie des patients ayant une incapacité. Le fait que ces chiens soient formés à l'Hôpital correspond bien à notre mandat à titre de centre de formation, en plus d'être la bonne chose à faire », affirme Cameron Love, vice-président exécutif et chef des opérations.



## **Sondage national sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité**

En vue de relever encore davantage la barre en 2016, nous avons envoyé en début novembre un sondage sur les mesures d'accessibilité à plus de 30 hôpitaux canadiens, de la Colombie-Britannique jusqu'à Terre-Neuve-et-Labrador. D'après des recherches préliminaires menées dans Internet, il s'agirait du tout premier sondage en son genre.

Le sondage encourage les hôpitaux canadiens à nous faire part des pratiques exemplaires, de la culture, des politiques et des services qu'ils ont mis en place dans l'intérêt des patients ayant une incapacité. Il leur offre aussi la possibilité de faire connaître une réalisation en matière d'accessibilité qui rend leur hôpital unique.

Une mesure qui fonctionne bien pour un hôpital pourrait tout aussi bien combler des lacunes ailleurs. Nous sommes à examiner les résultats, que nous transmettrons ensuite à tous les hôpitaux participants. Nous avons bien hâte de découvrir tous les bienfaits qui découleront de l'échange de renseignements sur l'accessibilité parmi des hôpitaux d'un bout à l'autre du pays. Il s'agit là d'une initiative qui cadre parfaitement avec notre campagne « C'est l'heure d'instaurer une culture axée sur l'accessibilité à l'Hôpital et dans la collectivité ».

## Mesures de conformité en 2015 et cibles pour 2016

L'Hôpital d'Ottawa a expliqué dans le rapport annuel publié en 2014 qu'il avait atteint les cibles exigées par la LAPHO. Cette année, le rapport présente l'information recueillie dans le cadre de la vérification de l'accessibilité ainsi que les connaissances acquises au cours des 12 derniers mois.

La prochaine section porte sur le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) que L'Hôpital d'Ottawa doit respecter. Les exigences et les dates limites varient d'un article à l'autre.

La date limite pour se conformer apparaît entre parenthèses et fait référence au 1<sup>er</sup> janvier de l'année indiquée.

↑ Vert	Conformité totale à la législation. Il peut y avoir des éléments continus ou qui se répètent.
+ Jaune	Quasi-conformité à la législation. Nous avons un plan pour atteindre une conformité totale.
# Rouge	Besoin de plus de temps pour atteindre la conformité.

Le symbole \* indique qu'un élément a été produit dans un format accessible et en consultation avec des personnes ayant une incapacité.

### Exigences générales

#### ↑ Article 3 : Politique sur l'accessibilité (2013)

##### Résumé des réalisations en 2015

La Politique sur l'accessibilité (n° 00341) fait l'objet d'une révision pour mettre à jour sa terminologie et veiller à qu'elle respecte toutes les exigences du RNAI\*.

**Relever la barre en 2016** – L'Hôpital d'Ottawa continuera de réviser la politique chaque année et de veiller à ce que le personnel la consulte et y fait référence correctement lorsque c'est nécessaire.

#### ↑ Article 4 : Plans d'accessibilité (2013)

##### Résumé des réalisations en 2015

Le rapport annuel 2015 a été rédigé, traduit en français, puis versé dans les sites Web interne et externe de L'Hôpital d'Ottawa.

**Relever la barre en 2016** – Le Plan d'accessibilité continuera de servir de pierre d'assise pour faire de l'Hôpital un établissement pleinement accessible.

## **^ Article 5 : Approvisionnements (2013)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

On a ajouté un champ obligatoire dans le nouveau formulaire électronique de demande d'évaluation et de normalisation d'un produit (PESC) pour que les demandeurs tiennent compte des critères d'accessibilité.

**Relever la barre en 2016** – Les politiques sur l'approvisionnement, l'achat et l'acquisition de biens d'équipement sont utilisées efficacement. On tient compte de l'accessibilité dans le cadre des processus de travail, des contrats et des acquisitions en utilisant des questions et une terminologie qui présentent l'accessibilité comme une obligation en matière d'approvisionnement.

## **^ Article 6 : Kiosques libre-service (2013)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

L'équipe du Service d'approvisionnement suit les lignes directrices sur l'acquisition de kiosques libre-service accessibles.

**Relever la barre en 2016** – L'équipe du Service d'approvisionnement continuera de prendre connaissance des préoccupations en matière d'accessibilité liées aux nouveaux kiosques libre-service et à ceux en inventaire.

## **^ Article 7 : Formation (2014)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

La formation se poursuit et les évaluations sont très positives. Vous trouverez plus de renseignements à ce chapitre au début du présent rapport.

**Relever la barre en 2016** – Nous donnons une formation aux membres du personnel et aux bénévoles conformément à l'article 7. La formation comprend beaucoup plus de renseignements que ne l'exige la loi et nous faisons preuve de souplesse au niveau des méthodes et de la formule de formation afin d'en faciliter l'accès.

## **Normes pour l'information et les communications**

## **^ Article 11 : Formats accessibles pour formuler des commentaires (2014)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

Nous continuons de surveiller les demandes de médias substitués et à y répondre.

**Relever la barre en 2016** – Nous révisons la politique sur la gestion des préoccupations des patients. Le personnel du Service de représentation des patients continue de faire preuve de souplesse lorsqu'il répond aux préoccupations en matière de mesures d'adaptation.

## **^ Article 12 : Médias substitués et aides à la communication disponibles sur demande pour tous les renseignements (2015)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

Nous continuons de faire sur demande la conversion dans un format accessible de documents souvent utilisés. Nous continuons aussi de renforcer notre capacité à créer des documents accessibles à l'interne de façon rentable.

**Relever la barre en 2016** – Même s'il est possible de demander la conversion de documents dans un format accessible et que nous avons fait la promotion de ce service dans les sites Web interne et externe, nous n'avons pas encore reçu de demande de conversion. Nous fournissons les services d'un interprète en langue des signes au besoin lorsqu'un patient sourd, sourd et aveugle, malentendant ou devenu sourd a un rendez-vous à l'hôpital.

## **^ Article 13 : Renseignements sur la sécurité publique en format accessible (2012)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

Nous confirmons que les renseignements sur la planification des mesures d'urgence ne sont pas divulgués au public.

**Relever la barre en 2016** – L'Hôpital ne divulgue pas de renseignements sur les plans et procédures en cas d'urgence, mais si un patient demande si nous avons des mesures en place pour assurer sa sécurité en cas d'incendie ou d'urgence, nous pouvons lui répondre par l'affirmative.

## **^ Article 14 : Site Web conforme aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 – Niveau A (2012)**

Nous remanions le site Web de l'Hôpital pour lui donner une nouvelle image. Intégration de l'exigence de conformité aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) (niveau A minimum) dans tout plan de remaniement du site Web.

## **+ Article 14 : Site Web conforme aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 – Niveau AA (2021)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

L'Hôpital a fait l'acquisition d'un programme qui repère les liens brisés et les documents PDF qui ne sont pas accessibles, en plus d'offrir des solutions correctives.

À l'automne 2015, des discussions préliminaires ont eu lieu en vue de mettre en place un plan qui permettra d'atteindre le niveau AA d'ici 2021.

**Relever la barre en 2016** – L'Hôpital d'Ottawa suit les lignes directrices pendant le processus de renouvellement de son image. Ce sujet est étroitement lié à la mise à jour du site Web d'ici 2021. Les caractéristiques qui contribueront à respecter l'exigence à ce chapitre comprennent la possibilité d'afficher le contenu en gros caractères, de changer le

contraste des couleurs affichées et d'obtenir des renseignements en version audio. Nous participerons à la discussion qui permettra d'atteindre le niveau AA des *Règles pour l'accessibilité du contenu Web* (WCAG) pour veiller à ce que des caractéristiques d'accessibilité soient en place.

## Normes pour l'emploi

**^ Article 22 :** **Avis sur la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés durant le processus de recrutement (2014)**

### Résumé des réalisations en 2015

L'Hôpital d'Ottawa a la capacité de mettre en œuvre tout un éventail de mesures d'adaptation sur demande. Selon les exigences décrites dans une offre d'emploi, les mesures peuvent inclure le recours à des médias substitués et à des aides à la communication et l'accès aux renseignements sur l'offre d'emploi par téléphone, courriel, télécopieur ou en personne.

Les mesures d'adaptation offertes pendant un processus de recrutement varient selon les besoins de la personne ayant une incapacité.

**Relever la barre en 2016** – Les politiques sur l'embauche et la réembauche précisent explicitement qu'il faut recruter et embaucher des candidats en fonction de leurs compétences. Les exigences en matière d'accessibilité pendant ces processus sont énoncées dans une politique distincte, soit la politique sur l'accessibilité (n° 00341).

**^ Article 23 :** **Avis sur la disponibilité de mesures d'adaptation pendant le processus de sélection (2014)**

### Résumé des réalisations en 2015

Le Service des ressources humaines est responsable des processus de recrutement, d'évaluation et de sélection à L'Hôpital d'Ottawa. Les adjoints aux ressources humaines communiquent avec les candidats afin d'organiser les tests nécessaires pour obtenir un poste. Les méthodes de communication et de test sont choisies en tenant compte des besoins d'accessibilité formulés par un candidat.

**Relever la barre en 2016** – D'après les renseignements fournis, l'Hôpital se conforme à l'article 23 du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)*. Le Service des ressources humaines doit continuer de veiller à ce que l'énoncé sur la possibilité d'obtenir une mesure d'adaptation sur demande soit présent tout au long du processus de recrutement.

**^ Article 24 :** **Informez les candidats retenus de la politique sur les mesures d'adaptation offerte aux employés ayant une incapacité (2014)**

### Résumé des réalisations en 2015

Le gestionnaire responsable de l'embauche est celui qui offre un emploi au candidat retenu par téléphone ou en personne. Le Service des ressources humaines envoie ensuite une lettre d'offre d'emploi officielle au nouvel employé.

**Relever la barre en 2016** – Bien que ce soient les gestionnaires responsables de l'embauche qui offrent en premier les emplois, il n'y a aucune méthode de suivi qui permet de confirmer que chaque nouvel employé a été avisé de l'existence de la politique sur les mesures d'adaptation offertes aux employés ayant une incapacité. Pour assurer l'uniformité à ce sujet, le modèle de lettre d'offre d'emploi fait actuellement l'objet d'une révision pour que ce message soit systématiquement transmis. L'énoncé suivant est envisagé :  
« Conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (2005), nous encourageons tout employé à nous aviser s'il a besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'une incapacité. Une copie de la politique de l'Hôpital en la matière est disponible sur demande. »

**^ Article 25 : Informer les employés que nous avons une politique qui soutient les personnes ayant une incapacité (2014)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

Les nouveaux employés qui précisent avoir une incapacité sont informés de la politique sur l'adaptation du lieu de travail dès que possible après le début de leur emploi.

Communication à tout le personnel des modifications apportées à la politique de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation, selon le protocole de la politique.

Présentation du Service de santé et sécurité au travail lors de la journée d'orientation générale incluant de l'information sur les mesures de soutien disponibles pour les employés ayant une incapacité.

**Relever la barre en 2016** – L'Hôpital se conforme à l'article 25.

**^ Article 26 : Fournir les renseignements nécessaires pour faire le travail en médias substituts sur demande (2014)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

Nous continuons d'offrir sur demande la conversion dans un format accessible des documents souvent utilisés. Nous continuons aussi d'avoir recours à des ressources internes pour créer des documents accessibles.

**Relever la barre en 2016** – Même s'il est possible de demander la conversion de documents dans un format accessible et que nous avons fait la promotion de ce service dans les sites Web interne et externe, nous n'avons pas encore reçu de demande de conversion.

**^ Article 27 : Fournir des renseignements sur les mesures d'urgence au travail aux employés qui ont une incapacité (2012)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2015, la Politique de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation est remise à chaque employé lors de la première réunion sur les mesures d'adaptation. Pendant cette réunion, on discute aussi du plan d'adaptation individualisé pour

déterminer si l'employé a des besoins particuliers en matière d'accessibilité en cas d'évacuation. Si c'est le cas, le personnel du Service de santé et de mieux-être au travail veille à ce que l'employé remplisse une liste de vérification pour l'évacuation du personnel ayant des besoins en matière d'accessibilité en collaboration avec son gestionnaire. Une copie de ce document est versée dans le cartable d'évacuation conservé à chaque étage.

**Relever la barre en 2016** – Les documents sont conservés à portée de main des gestionnaires et des autres personnes qui aident en cas d'évacuation.

**^ Article 28 :**        **Instaurer un processus écrit régissant l'élaboration des plans d'adaptation individuels (2014)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

Élaboration, approbation par l'équipe de la haute direction et diffusion de la Politique de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation.

Un plan d'adaptation individuel inclut les éléments requis établis en collaboration avec l'employé qui a une incapacité et précisent les futures stratégies d'évaluation, le rôle du syndicat, la confidentialité de tous les renseignements personnels et les modalités de révision ou de mise à jour du plan.

**Relever la barre en 2016** – Depuis mai 2015, nous disposons d'un formulaire qui fait le pont entre le plan d'adaptation individuel et le processus de retour au travail. Tous les renseignements indiqués sur ce formulaire sont versés dans les dossiers du Service de santé et de mieux-être au travail, ainsi que dans les dossiers et les bases de données du Programme de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation.

**^ Article 29 :**        **Établir un processus de retour au travail documenté (2014)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

La politique de gestion des capacités, de retour au travail et d'adaptation précise explicitement l'esprit des exigences concernant le retour au travail, notamment qu'il faut prendre en considération les besoins de la personne en matière d'accessibilité tout au long du processus.

**Relever la barre en 2016** – Les étapes à suivre pour évaluer le processus, les formulaires et les lignes directrices sur le retour au travail répondent aux normes d'accessibilité.

**^ Article 30 :**        **Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant une incapacité dans le cadre du processus de gestion du rendement (2014)**

### **Résumé des réalisations en 2015**

Le Service des ressources humaines recueille des données sur la gestion du rendement. Tout employé permanent à temps plein ou à temps partiel doit remplir une évaluation annuelle de son rendement dans le système de gestion du rendement de l'Hôpital, appelé ePerformance. Cette auto-évaluation permet à l'employé d'entamer une discussion avec son

gestionnaire pour veiller à ce que son milieu de travail lui soit le plus accessible possible. Exemple de question d'auto-évaluation : « Si vous avez une incapacité, de quel soutien ou mesures d'adaptation (supplémentaires) avez-vous besoin pour bien faire votre travail? »

**Relever la barre en 2016** – Comme 97 % des employés ont rempli leur évaluation du rendement au début de 2015, presque tout le monde, y compris les personnes ayant une incapacité, a eu l'occasion d'exprimer ses besoins en matière d'adaptation.

**Lacune cernée** : Les personnes qui assument un poste de leadership utilisent un autre outil d'évaluation, soit le Leader Evaluation Manager (LEM). Elles sont évaluées selon une formule différente qui ne leur donne pas l'occasion de préciser si elles ont des besoins en matière d'adaptation. Pour combler cette lacune, des discussions ont actuellement lieu pour faire en sorte que tous les leaders utilisent le système ePerformance pour gérer leur rendement.

**^ Article 31** : **Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant une incapacité dans le cadre des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels (2014)**

### Résumé des réalisations en 2015

Conformité à toutes les exigences de l'article 31. Le système ePerformance pose la question suivante aux employés : « Si vous avez une incapacité, de quel soutien ou adaptations avez-vous besoin pour participer à des activités de perfectionnement professionnel ou faire avancer votre carrière? »

**Relever la barre en 2016** – Dans le cadre de l'évaluation annuelle, l'Hôpital donne aux employés une occasion de préciser s'ils envisagent de participer à des activités de perfectionnement ou d'avancement professionnel et, le cas échéant, s'ils ont besoin de mesures d'adaptation pour y participer.

**Lacune cernée** : L'Hôpital ne s'est pas doté d'une politique portant spécifiquement sur l'article 31, mais fera des démarches en ce sens.

**^ Article 32** : **Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés ayant une incapacité lorsqu'un poste donné est éliminé (2014)**

### Résumé des réalisations en 2015

Conformité à toutes les exigences de l'article 32.

**Relever la barre en 2016** – Le processus de redéploiement est clairement inclus dans la politique sur l'accessibilité. De plus, les conventions collectives stipulent clairement ce qui peut être fait d'un commun accord en raison de situations personnelles. Grâce au plan d'adaptation individualisé, aux médias substitués et aux aides à la communication, un employé ayant une incapacité aura accès à un redéploiement si l'occasion se présente.

## Normes pour le milieu bâti

- ^ **Articles 80.33 à 80.37** : Conception des espaces publics – Stationnement accessible (2016)
- ^ **Articles 80.16, .22, .28** : Conception des espaces publics – Voies de déplacement extérieures et aires de restauration extérieures (2016)
- ^ **Articles 80.39 à 80.41** : Conception des espaces publics – Comptoirs de service, guides de file d'attente fixes et aires d'attente (2016)

### Résumé des réalisations en 2015

L'Hôpital continue de faire des rénovations pour accroître l'accessibilité lorsque des préoccupations sont soulevées et que le budget le permet. Notre équipe est de plus en plus invitée à donner son avis avant ou pendant la phase de construction de rénovations. Une attention spéciale est accordée à l'affichage et à la sécurité pendant la phase de construction pour veiller à ce que tout le monde, y compris les personnes ayant une incapacité, puissent se déplacer en toute sécurité sur les campus.

**Relever la barre en 2016** – L'Hôpital continuera de faire des rénovations pour accroître l'accessibilité en 2016. Il possède des experts des critères d'accessibilité et des exigences du code du bâtiment. Ceux-ci continueront de collaborer pour veiller à ce que l'Hôpital offre un environnement accessible aux personnes ayant une incapacité qui ont besoin de soins, font du bénévolat ou travaillent à l'Hôpital. Tout le monde doit rester vigilant et signaler ses préoccupations.

## Conclusion

À mesure que nous améliorons l'accessibilité pour les personnes vivant avec une incapacité d'ici 2025, nous verrons apparaître de nouvelles idées, technologies et expertises qui nous aideront à offrir un environnement plus accessible. Voilà déjà 10 ans que nous avons entamé ce travail. Nous célébrons beaucoup de grandes réalisations et poursuivons sur notre lancée.

L'Hôpital d'Ottawa, le Conseil des gouverneurs, l'équipe de la haute direction, les membres du personnel et les bénévoles vont continuer d'appuyer les initiatives qui amélioreront l'accès aux soins de calibre mondial et aux services exceptionnels que nous offrons avec compassion aux personnes ayant une incapacité.

Voilà l'engagement de L'Hôpital d'Ottawa.



...d'instaurer une culture axée sur l'accessibilité à l'Hôpital et dans la collectivité. **Pensez à l'accessibilité!**