

## L'Hôpital d'Ottawa

### Rapport sur l'accessibilité des services à la clientèle

<b>1.(a)</b> Votre organisation a-t-elle établi des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture des biens ou des services aux personnes handicapées? [par. 3 (1)]	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>1.(b)</b> Votre organisation a-t-elle fait des efforts raisonnables afin que ses politiques, pratiques et procédures soient compatibles avec les principes de l'autonomie, de la dignité, de l'intégration et des possibilités égales? [par. 3 (2)]	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>2.</b> Votre organisation a-t-elle établi une politique concernant l'utilisation d'appareils ou accessoires fonctionnels par les personnes handicapées pour avoir accès à ses biens ou services, ou l'existence, le cas échéant, d'autres mesures leur permettant d'y avoir accès? [par. 3 (3)]	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>3.</b> Votre organisation a-t-elle établi des politiques, pratiques et procédures tenant compte du handicap des personnes avec qui elle communique? [par. 3 (4)]	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>4.</b> Les membres du public ou autres tiers ont-ils accès à des installations que votre organisation possède ou exploite? [par. 4(1)] Si non - passez à la question 7 ci-dessous	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>5. (a)</b> Votre organisation permet-elle aux personnes handicapées de garder leurs animaux d'assistance avec elles dans les parties des lieux qui sont ouvertes au public ou aux autres tiers, sauf si la loi exclut l'animal des lieux, et est-ce que cette disposition figure dans ses politiques, pratiques et procédures? [par. 4 (2) et (7)]	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>5. (b)</b> Si la loi exclut un animal d'assistance de vos locaux, votre organisation veille-t-elle à ce que d'autres mesures soient prévues pour permettre à la personne d'avoir accès aux biens ou services? [par. 4 (3)]	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>6.</b> Votre organisation permet-elle aux personnes handicapées d'entrer, avec leurs personnes de soutien, dans les parties des lieux qui sont ouvertes au public ou aux autres tiers? Donne-t-elle avis de tout prix à payer par les personnes de soutien, et cette disposition figure-t-elle dans ses politiques, pratiques et procédures? [par. 4 (4), (6) et (7)]	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<b>7.</b> Votre organisation affiche-t-elle, dans un endroit bien en vue de ses locaux, sur son site Web, ou par toute autre méthode raisonnable, l'avis de toute perturbation temporaire de ses installations ou services dont les personnes handicapées se servent normalement pour accéder aux biens ou aux services de l'organisation, en incluant les raisons de la perturbation, sa durée et les mesures de remplacement qui sont offertes? [par. 5 (1), (2) et (3)]	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

<p><b>8.</b> Votre organisation a-t-elle établi et documenté un processus de rétroaction pour recevoir les observations des intéressés sur la façon dont elle fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et pour y répondre, y compris les mesures qu'elle prend quand elle reçoit une plainte? [par. 7 (1), (3) et (4)]</p>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<p><b>9.</b> Votre organisation rend-elle les renseignements sur son processus de rétroaction facilement accessibles au public, en indiquant notamment la façon de communiquer les observations (p. ex. en personne, par téléphone, par écrit, par courriel, sur disquette ou par un autre moyen)? [par. 7 (1) et (2)]</p>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<p><b>10.</b> Votre organisation veille-t-elle à ce que les personnes suivantes reçoivent une formation au sujet de la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toute personne qui traite avec le public ou d'autres tiers pour le compte de l'organisation,</li> <li>• toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de l'organisation relatives à la fourniture de biens ou de services? [par. 6 (1)]</li> </ul>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<p><b>11.</b> Cette formation comporte-t-elle, d'une part, les politiques, pratiques et procédures de l'organisation qui sont en vigueur et qui sont requises aux termes des normes régissant les services à la clientèle et, d'autre part, tous les sujets qui figurent au paragraphe 6 (2) des normes? [par. 6 (2) et (4)]</p>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<p><b>12.</b> Votre organisation a-t-elle une politique écrite de formation qui comporte un résumé du contenu de la formation (conformément à la question 10 ci-dessus) et les moments où elle doit être fournie. Votre organisation tient-elle des dossiers comportant les dates auxquelles la formation est fournie et le nombre de personnes qui l'ont reçue? [par. 6 (5) et (6)]</p>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
<p><b>13.</b> Votre organisation affiche-t-elle dans un endroit bien en vue de ses locaux, sur son site Web ou par toute autre méthode raisonnable, un avis indiquant que les documents exigés par les normes régissant les services à la clientèle sont offerts sur demande, et qu'elle fournit ces documents dans un format qui tient compte du handicap de la personne? [par. 8 (1) et (2) et par. 9 (1)]</p>	Oui <input checked="" type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>