



Plan d'accessibilité pluriannuel 2023 et 2024

Table des matières

Message de Honorata Bittner, chef de la stratégie et du personnel.....	3
Mise en contexte.....	4
Résumé des objectifs	4
Historique.....	5
L'importance de soins de santé accessibles	5
Situation actuelle	5
Plan pour 2023 et 2024	7
Service à la clientèle et normes d'accessibilité provinciales proposées pour les soins de santé7	
Emploi	7
Information et communication	8
Milieu bâti et nouveau campus.....	9
Communication du plan	10
Commentaires et méthode détermination des obstacles	10
Révision et surveillance du plan.....	11
Nous aimerions connaître votre opinion!	11
Annexe A – Plan de travail Service à la clientèle et normes d'accessibilité provinciales proposées pour les soins de santé	12
Annexe B – Plan de travail Emploi – Dotation en personnel	13
Annexe C – Plan de travail Emploi – Gestion des urgences	14
Annexe D – Plan de travail standard Information et communication.....	16
Annexe E – Plan de travail Milieu bâti et nouveau campus	18
Annexe F – Procédures d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles des espaces publics (Additif)	20

Message de Honorata Bittner, chef de la stratégie et du personnel

Au nom de L'Hôpital d'Ottawa, j'ai le grand plaisir de vous présenter notre Plan d'accessibilité pluriannuel de 2023 et 2024. La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) aura vingt ans en 2025, année qui correspond à la date limite fixée pour rendre l'Ontario entièrement accessible. À L'Hôpital d'Ottawa, nous sommes très fiers des progrès accomplis grâce à nos plans d'accessibilité précédents et nous sommes déterminés à poursuivre sur cette lancée.

Notre nouveau Plan d'accessibilité pluriannuel s'étend sur deux ans, car nous nous attendons à ce que de nouvelles normes d'accessibilité pour les soins de santé soient approuvées et intégrées dans la loi au cours de cette période. Il nous faudra donc mettre à jour le plan pluriannuel en fonction de ces nouvelles normes d'accessibilité. D'ici à l'échéance fixée à 2025 dans la LAPHO, le présent plan nous permettra d'avancer en faisant tout en notre possible pour répondre aux besoins des patients, du personnel, des bénévoles et de la collectivité que nous servons. Ce plan couvre peut-être une courte période, mais il déborde de mesures concrètes. Nous continuons à améliorer chacun de nos campus afin d'éliminer les obstacles dans nos installations actuelles.

Quand la construction d'un nouveau campus commencera, en 2024, et pendant les nombreux autres projets prévus dans les autres campus, nous garderons toujours les principes de la LAPHO dans notre mire. Conformément à la LAPHO et au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), ce plan de deux ans a été créé en consultation avec certaines parties prenantes, dont notre Comité de l'accessibilité, des personnes de la communauté ayant une incapacité et des proches de celles-ci, ainsi que des gens qui travaillent auprès de personnes vivant avec une incapacité. Différents intervenants provenant de tous les organismes membres ont également été consultés et ont participé au processus de planification pluriannuelle.

Nous voulons offrir aux personnes ayant une incapacité visible ou invisible un accès illimité aux mêmes services, au même endroit et de manière semblable que quiconque. Autrement dit, nous allons incarner la vision de l'Hôpital : offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

Honorata Bittner

Mise en contexte

Le plan renouvelé de L'Hôpital d'Ottawa propose quatre orientations stratégiques :

1. Rehausser la qualité des soins aux patients
2. Libérer le potentiel de tous
3. Cultiver notre responsabilité sociale
4. Accélérer les découvertes

Bien entendu, l'accessibilité est au cœur de nos quatre orientations stratégiques, mais elle occupe une place toute particulière dans l'orientation « Cultiver notre responsabilité sociale ».

Cette orientation stratégique a pour but de mettre de l'avant l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité en contrant le racisme systémique, la discrimination et les inégalités que l'on constate dans le système de santé. Elle contribue à l'instauration d'une culture d'appartenance pour tous et reflète les communautés que nous servons. Ce plan d'accessibilité étalé sur deux ans servira ainsi de guide à l'Hôpital, afin que nous gardions le cap sur cette orientation stratégique.

Résumé des objectifs

Notre plan de deux ans s'appuie sur les axes stratégiques suivants :

1. **Formation sur l'accessibilité pour le service à la clientèle et nouvelles normes d'accessibilité proposées pour les hôpitaux** : Maintenir la formation obligatoire pour les nouveaux employés de l'Hôpital, en plus d'offrir des formations spéciales dans des domaines cruciaux, afin de sensibiliser continuellement le personnel et d'améliorer constamment les services que nous offrons aux personnes ayant une incapacité. Nous continuerons à mettre l'accent sur la réglementation découlant de la LAPHO et la sensibilisation aux nouvelles normes d'accessibilité provinciales proposées pour les hôpitaux.
2. **Emploi** : Éliminer les obstacles au recrutement et à l'emploi par la formation de partenariats communautaires, le recrutement ciblé et l'adaptation du lieu de travail (p. ex. : plans en cas d'urgence pour le personnel ayant une incapacité).
3. **Information et communication** : Offrir des documents accessibles en format PDF, utiliser un langage clair, suivre des lignes directrices sur la lisibilité et intégrer des personnes ayant une incapacité dans les vidéos et le matériel promotionnels de l'Hôpital.
4. **Milieu bâti et nouveau campus** : Tenir compte des options d'accessibilité (salles de bain accessibles, rénovation de stationnements et trottoirs et signalisation) au moment de moderniser les installations existantes et de construire le nouveau campus.

Chaque axe stratégique a ses propres objectifs de projets et ses échéanciers et relève d'un ou de plusieurs services, qui sont responsables des éléments livrables. Pour consulter le plan complet, veuillez vous référer aux annexes, qui commencent à la page 12.

Historique

En 2004, le Centre régional de cancérologie d'Ottawa a été intégré dans L'Hôpital d'Ottawa, suivi du Centre de réadaptation en 2005. Comptant plus de 1 335 lits et de nombreux emplacements satellites, L'Hôpital d'Ottawa est désormais l'un des plus grands centres d'enseignement et de recherche universitaires du Canada. Composé de trois campus principaux, il s'agit d'une ressource essentielle pour les collectivités que nous desservons.

L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa offre des soins de calibre mondial aux patients de l'Hôpital qui en ont besoin.

Grâce à un effectif total d'environ 16 000 employés, l'Hôpital accueille plus d'un million de patients externes par année. Regroupant un vaste éventail de secteurs cliniques, d'enseignement et de recherche, il est reconnu comme un chef de file offrant des soins de calibre mondial.

En 2017, L'Hôpital d'Ottawa a obtenu la désignation avec mention d'honneur d'Agrément Canada, soulignant son engagement à offrir des soins de qualité aux patients. Le présent plan réaffirme cet engagement, avec pour objectif de rendre nos services et installations accessibles pour les personnes ayant une incapacité.

L'importance de soins de santé accessibles

Les dernières années nous ont appris que pour les personnes vivant avec une incapacité, il est essentiel que nos services et installations soient accessibles. En effet, la réponse à la pandémie de COVID-19 dans notre province a levé le voile sur de nouveaux obstacles dans le milieu de la santé. Même en prenant des décisions fondées sur des données scientifiques et conformes aux pratiques exemplaires, le risque de nuire à l'accès universel aux soins était toujours présent. En utilisant la LAPHO comme outil principal, l'Hôpital est fermement déterminé à se doter des ressources nécessaires pour éliminer les obstacles existants et à s'assurer que ses plans d'avenir n'en créent pas de nouveaux. Nous aspirons non seulement à respecter la réglementation, mais aussi à élever constamment la barre. Ce faisant, nous voulons que chaque personne qui vient à l'Hôpital, qu'il s'agisse d'un patient, d'un visiteur ou d'un membre du personnel, ait l'assurance d'avoir reçu le meilleur accueil possible.

Situation actuelle

Il est indispensable que nos services soient accessibles pour que L'Hôpital d'Ottawa réalise sa vision : offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères. L'Hôpital adhère à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et améliore continuellement l'accessibilité à ses services et installations. Pour ce faire, nous repérons, supprimons et prévenons les obstacles, notamment en ce qui a trait aux pratiques, aux politiques, aux procédures et aux communications de l'Hôpital.

Pour guider nos actions, L'Hôpital d'Ottawa s'assure que l'accessibilité demeure un sujet prioritaire dans toutes les discussions en créant et en appuyant des tribunes où l'on peut aborder les questions d'accessibilité et formuler des commentaires, des conseils et des recommandations.

Comité de l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa

Le Comité de l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa réunit des personnes représentatives de la communauté de notre établissement – dirigeants, employés, membres de la collectivité ayant une incapacité et représentants d'organismes communautaires qui travaillent avec des personnes vivant avec une incapacité et soutiennent celles-ci. Coprésidé par l'agent, Accessibilité et conformité à la LAPHO et la gestionnaire, Mieux-être, engagement et reconnaissance, le Comité de l'accessibilité cherche à connaître les points de vue, les croyances et les idées des patients, des bénévoles, des médecins, des étudiants en médecine, des résidents et du personnel qui s'identifient comme des personnes ayant une incapacité. Le Comité de l'accessibilité est responsable de formuler des avis, des conseils et des recommandations visant à améliorer l'accessibilité à l'Hôpital.

Dans le cadre de ses activités, le Comité de l'accessibilité travaille en partenariat avec des services comme les Relations avec les patients, les Communications, la Planification et les services de soutien, pour ne nommer que ceux-ci. Le Comité de l'accessibilité et du milieu bâti contribue également à dresser une liste de projets de rénovation et d'entretien annuels en déterminant les priorités, dans le but d'éliminer les obstacles à l'accessibilité dans l'Hôpital.

Budget annuel de rénovation et d'entretien

Afin que tous les projets de rénovation et d'entretien de la liste soient réalisés, le Service des finances de L'Hôpital d'Ottawa prévoit un budget annuel de rénovation et d'entretien qui est sous la responsabilité de la chef de la stratégie et du personnel. Ces fonds sont réservés à l'élimination des obstacles dans tous les campus et à l'amélioration de l'accessibilité pour toutes les personnes qui fréquentent l'Hôpital.

Conseil sur l'équité, la diversité et l'inclusion de L'Hôpital d'Ottawa

Un représentant de l'équipe Accessibilité et conformité à la LAPHO occupe un siège permanent au sein du Conseil sur l'équité, la diversité et l'inclusion, s'assurant que toutes les discussions sur l'ÉDI (équité, diversité et inclusion) tiennent compte du point de vue des personnes ayant une incapacité. Ce conseil veille aussi à ce que la planification en matière d'accessibilité prenne toujours en considération la réalité et le vécu des personnes ayant une incapacité de tous les horizons (situation économique, identité de genre, niveau d'alphabétisation, langue, race, etc.). Tous ces facteurs orientent les activités de l'équipe.

Formation sur l'accessibilité

La formation et la sensibilisation à l'échelle de l'Hôpital demeurent au centre du travail de l'équipe Accessibilité et conformité à la LAPHO. À l'heure actuelle, tous les nouveaux venus – employés, bénévoles, étudiants et médecins – reçoivent de la formation dans le cadre de leur intégration. Tous les nouveaux dirigeants suivent également la formation « The AODA and You: A Manager's Guide to Accessibility » (traduction libre : « La LAPHO et vous : guide sur l'accessibilité à l'intention des gestionnaires ») à leur entrée en fonction. De plus, l'équipe offrira de la formation additionnelle sur demande dans le cadre de réunions d'équipe, de tournées, de journées de

réflexion pour les membres du conseil d'administration, le personnel ou les bénévoles, de conférences du midi et d'activités au sein de services, entre autres.

Plan pour 2023 et 2024

Service à la clientèle et normes d'accessibilité provinciales proposées pour les soins de santé

En 2021, le gouvernement de l'Ontario a lancé des consultations publiques sur les 22 recommandations du Comité d'élaboration des normes pour les soins de santé. Bien que le gouvernement n'ait toujours pas converti ces recommandations en nouvelles normes d'accessibilité, L'Hôpital d'Ottawa les considère comme un point de référence non officiel afin d'améliorer ses services en matière d'accessibilité, ce qui aura pour effet d'améliorer l'expérience des patients et le service à la clientèle.

L'Hôpital d'Ottawa effectuera un examen détaillé de l'ensemble de ses politiques et procédures afin que ses activités soient conformes à l'esprit des nouvelles normes. Nous réviserons et actualiserons nos modules d'apprentissage, à tous les niveaux, afin qu'ils soient à jour et reflètent les connaissances et compétences nécessaires pour que l'Hôpital puisse offrir les services exceptionnels correspondant à notre vision.

Éléments livrables principaux

- Mettre à jour et actualiser l'ensemble de la formation et de l'enseignement sur l'accessibilité offerts à l'Hôpital.
- Réviser les politiques et les procédures opérationnelles normalisées en place.
- Renforcer notre collaboration avec la collectivité et avec les personnes vivant avec une incapacité pour prendre des décisions éclairées.

Pour consulter le Plan de travail Service à la clientèle et normes d'accessibilité provinciales proposées pour les soins de santé, référez-vous à l'annexe A.

Emploi

L'Hôpital d'Ottawa est déterminé à créer un environnement de travail inclusif, accueillant et exempt d'obstacles, qui favorise la diversité de la main-d'œuvre. Nous travaillons sans relâche pour recruter activement, attirer et conserver les travailleurs qui vivent avec une incapacité.

En partenariat avec des organismes comme le programme Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE), l'équipe Dotation en personnel de L'Hôpital d'Ottawa cherche des moyens de trouver et d'attirer des candidats et de créer des occasions de promouvoir les avantages d'un emploi à l'Hôpital. À l'interne, cette équipe collabore avec les gestionnaires responsables de l'embauche à l'échelle de toute l'organisation pour promouvoir et encourager le recrutement de personnes ayant une incapacité.

En collaboration avec les responsables cliniques de l'hôpital, nous nous assurons que le plan général de gestion des mesures d'urgence de l'Hôpital et les plans de chaque unité tiennent

compte des besoins des membres du personnel vivant avec une incapacité. De plus, nous aidons chaque employé ayant une incapacité à mettre en place un plan d'urgence personnel.

Éléments livrables principaux

- Renforcer la collaboration avec les partenaires externes.
- Mettre à jour les offres d'emploi externes en y ajoutant des énoncés sur l'inclusivité qui reflètent notre stratégie d'équité, de diversité et d'inclusion (ÉDI).
- Former l'équipe de recruteurs et de gestionnaires responsables de l'embauche afin qu'ils fassent valoir les avantages d'engager des personnes ayant une incapacité.
- Assurer le suivi des demandes d'accommodement pendant le processus de recrutement, pour offrir des solutions efficaces qui élimineront les obstacles à l'emploi.
- Mettre à jour et améliorer le plan général de gestion des mesures d'urgence et les plans d'urgence personnels des employés.
- Améliorer le plan général relatif au code vert, afin que tous les plans d'évacuation tiennent compte des personnes vivant avec une incapacité.

Pour consulter le Plan de travail Emploi – Dotation en personnel, référez-vous à l'annexe B.

Pour consulter le Plan de travail Emploi – Gestion des urgences, référez-vous à l'annexe C.

Information et communication

Une communication claire est indispensable pour permettre à nos divers publics de comprendre nos messages, qu'il s'agisse de nouvelles sur les progrès de la recherche, d'instructions aux patients ou de renseignements visant à protéger notre collectivité. Une telle approche est particulièrement importante pour les patients lorsque les renseignements fournis ont une influence sur leur capacité d'obtenir des soins de santé ou de comprendre ceux-ci. C'est pourquoi l'Hôpital est déterminé à offrir des communications qui répondent aux normes d'accessibilité les plus élevées. Pour ce faire, nous offrons tous nos documents PDF dans un format accessible, nous utilisons un langage clair et nous suivons des lignes directrices sur la lisibilité.

Éléments livrables principaux

- Standardiser les documents PDF publics.
- Améliorer la lisibilité et l'efficacité du contenu créé par l'Hôpital en utilisant un langage clair.
- Assurer la conformité de toutes les plateformes numériques de L'Hôpital d'Ottawa – y compris le site Web principal – à la LAPHO.
- S'assurer que le langage employé dans le plan stratégique de L'Hôpital d'Ottawa et la présentation de toutes les sections tiennent compte de l'accessibilité.
- Offrir une visibilité aux personnes vivant avec une incapacité dans la documentation promotionnelle créée pour l'Hôpital.

Pour consulter le Plan de travail standard Information et communication, référez-vous à l'annexe D.

Milieu bâti et nouveau campus

L'Hôpital d'Ottawa s'est engagé à apporter des améliorations à tous ses campus et à éliminer les obstacles physiques qui nuisent à l'accès aux soins ou engendrent une expérience désagréable pour les patients ou le personnel. Pendant que l'équipe Accessibilité et conformité à la LAPHO s'emploie sans cesse à cerner et éliminer les obstacles, nous nous efforçons de réagir rapidement à toute situation créant un obstacle qui nous est signalée par un membre du personnel ou un patient. Tous les obstacles reconnus sont examinés par le Comité de l'accessibilité et du milieu bâti, qui formule des conseils et des recommandations pour déterminer les priorités d'intervention.

De plus, L'Hôpital d'Ottawa entreprendra d'ici deux ans la construction de son nouveau campus. Ce projet – l'un des plus importants projets d'infrastructure de santé de l'histoire de l'Ontario – donnera naissance à un hôpital à la fine pointe et de calibre mondial, unique au Canada. Jusqu'ici, l'équipe Accessibilité et conformité à la LAPHO de l'Hôpital, un cabinet d'experts en accessibilité (Accessibility Simplified) et d'autres acteurs dans le domaine de l'accessibilité ont contribué activement à tous les aspects de la planification et de la conception du nouveau campus. Nous avons tenu diverses consultations publiques pour atteindre notre objectif de rendre notre nouveau campus accessible à tous et placer l'accessibilité au cœur de sa conception.

Il est important de reconnaître que tous les utilisateurs de l'édifice peuvent être des personnes ayant une incapacité : autant les patients et les visiteurs que les bénévoles, les médecins, les employés, les étudiants, les entrepreneurs et les membres de la population générale. Dans cette optique, voici l'énoncé de valeurs de l'accessibilité universelle de L'Hôpital d'Ottawa au sujet du nouveau campus :

« Le nouveau campus de L'Hôpital d'Ottawa sera un modèle d'excellence et un chef de file mondial en matière d'accessibilité universelle, pour que ce centre hospitalier d'une grande importance patrimoniale soit un endroit où tout le monde est le bienvenu et où chacun peut profiter en toute sécurité de toutes les installations et de tous les services offerts de façon digne, équitable et inclusive. »

Éléments livrables principaux

- **Travaux de rénovation** : Veiller à ce que l'accessibilité soit un élément clé des étapes de planification et de conception des travaux de rénovation et du projet de nouveau campus.
- **Espaces accessibles** : Étudier les suggestions permettant d'améliorer l'accessibilité dans tous les campus et réaliser les projets prioritaires.
- **Stationnements et trottoirs** : Passer en revue et améliorer les éléments d'accessibilité sur les trottoirs et dans les stationnements de surface et à étages (ou ajouter les éléments manquants).
- **Signalisation** : Installer une signalisation facile à lire et à interpréter, en tenant compte de l'accessibilité.

- **Consultation** : Consulter davantage les personnes ayant une incapacité. Intégrer une expertise en matière d'accessibilité à toutes les étapes de la phase de conception.

Pour consulter le Plan de travail Milieu bâti et nouveau campus, référez-vous à l'annexe E.

Pour consulter les Procédures d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles des espaces publics, référez-vous à l'Annexe F.

Communication du plan

Comme l'exige la loi, le présent plan est disponible sur les sites Web interne et externe des organisations membres : L'Hôpital d'Ottawa, l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa et l'Institut de recherche de l'Hôpital d'Ottawa. Le présent plan est offert dans un autre format sur demande. Les mises à jour sur le plan seront publiées chaque année sur les sites Web de l'Hôpital.

Commentaires et méthode détermination des obstacles

Le site Web principal de l'Hôpital propose un [formulaire de commentaires sur l'accessibilité](#). Les commentaires reçus des patients, des familles de patients et des visiteurs sont examinés par le Service des relations avec les patients et les questions et préoccupations liées à l'accessibilité sont transmises à l'équipe Accessibilité et conformité à la LAPHO aux fins de suivi. Le formulaire de commentaire n'est que l'un des nombreux moyens de transmettre des commentaires. Il est aussi possible de le faire par téléphone, par courriel ou en prenant rendez-vous avec un représentant du Service des relations avec les patients. Il est possible de réserver des services d'interprétation au besoin. Les préoccupations exprimées sont ensuite transmises aux personnes ou au service concernés, qui prendront les mesures appropriées.

Le Comité de l'accessibilité se réunit trois fois par année. Ces rencontres offrent une tribune où l'on discute de toutes les questions d'accessibilité. Du temps est prévu à l'horaire pour que les membres donnent leur avis sur les moyens de continuer à répondre aux besoins en accessibilité des communautés que nous servons.

Les employés, les médecins et les bénévoles sont aussi invités à envoyer par courriel leurs commentaires sur l'accessibilité, en écrivant à accessibilite@lho.ca.

Les vérifications de l'accessibilité effectuées régulièrement sont un autre moyen d'évaluer les efforts de l'Hôpital. Les résultats servent ensuite à définir les priorités et planifier les projets.

Réaliser la vision d'un Ontario accessible pour tous en 2025 n'est qu'un début. Tandis que L'Hôpital d'Ottawa continue à se développer, à évoluer et à s'améliorer, nous ne devons jamais perdre de vue l'accessibilité, un élément essentiel de tout ce que nous faisons. Toutes les équipes de l'Hôpital sont déterminées à améliorer l'accès à leurs services en cherchant régulièrement des moyens de reconnaître et d'éliminer chaque obstacle, comme elles sont déterminées à élaborer des plans et des solutions qui empêcheront l'apparition de nouveaux obstacles.

Révision et surveillance du plan

Afin de surveiller étroitement le plan et d'évaluer l'atteinte de ses objectifs, nous rendons des comptes lors des réunions ordinaires du Comité de l'accessibilité. Le président du comité tient également la haute direction informée selon les besoins.

Nous aimerions connaître votre opinion!

Que pensez-vous de ce que nous avons accompli jusqu'à présent? Avez-vous des suggestions pour améliorer les plans ou les projets? Nous serons ravis d'avoir votre opinion! N'hésitez pas à nous envoyer vos questions et suggestions à accessibilite@lho.ca.

Le présent rapport est disponible dans d'autres formats ou avec un support de communication sur demande. Veuillez envoyer votre demande à accessibilite@lho.ca.

Le présent document est affiché sur les sites Web suivants :

www.ottawahospital.on.ca/fr/

www.ottawaheart.ca/fr

www.irho.ca/home.asp

Annexe A – Plan de travail Service à la clientèle et normes d’accessibilité provinciales proposées pour les soins de santé

	Description	Stratégie	Échéancier	Responsabilité
Mise à jour des formations	Mettre à jour et actualiser l’ensemble de la formation et de l’enseignement sur l’accessibilité offerts à L’Hôpital d’Ottawa.	Réviser tous les programmes de formation sur l’accessibilité offerts à l’Hôpital et les mettre à jour en fonction des recommandations.	2023-2024	Accessibilité et conformité à la LAPHO
Révision des politiques et de procédures opérationnelles normalisées	Réviser les politiques et procédures en place.	À partir des normes d’accessibilité proposées, faire une analyse complète des politiques et procédures en place pouvant être visées par les normes et déterminer quelles améliorations devraient être apportées. Donner du soutien et des conseils aux dirigeants concernés pour lancer le processus d’amélioration.	2023-2024	Accessibilité et conformité à la LAPHO
Améliorer les relations avec la collectivité	Renforcer notre collaboration avec la collectivité et avec les personnes vivant avec une incapacité pour prendre des décisions éclairées.	Chercher de nouvelles occasions de réseautage au sein de la population générale pour renforcer les liens entre l’Hôpital et les personnes de la collectivité ayant une incapacité.	2023-2024	Accessibilité et conformité à la LAPHO

Annexe B – Plan de travail Emploi – Dotation en personnel

	Description	Stratégie	Échéancier	Responsabilité
Instaurer un processus de recrutement qui favorise la diversité de la main-d'œuvre pour attirer et conserver les travailleurs qui vivent avec une incapacité	<p>Mettre à jour les offres d'emploi externes en y ajoutant des énoncés sur l'inclusivité qui reflètent notre stratégie d'ÉDI.</p>	<p>Assurer le suivi des demandes d'accommodement pendant le processus de recrutement.</p> <p>Les offres d'emploi devraient faire la promotion de nos partenariats avec des organismes qui servent cette population, afin que les candidats reconnaissent ces organismes qui peuvent faire partie de leur réseau.</p>	<p>En cours / en continu</p>	<p>Dotation en personnel</p>
	<p>Former une équipe de recruteurs par la participation à des conférences du midi.</p>	<p>Préparer les recruteurs à renseigner les dirigeants pendant le processus de recrutement et à faire valoir les avantages d'engager des personnes ayant une incapacité.</p>	<p>En cours / en continu</p>	<p>Dotation en personnel</p>
	<p>Assurer le suivi des demandes d'accommodement pendant le processus de recrutement.</p>	<p>Confirmer que nous offrons des solutions efficaces aux personnes qui ont besoin d'accommodements, quelle que soit l'étape du processus de recrutement.</p>	<p>En cours / en continu</p>	<p>Dotation en personnel</p>

Annexe C – Plan de travail Emploi – Gestion des urgences

	Description	Stratégie	Échéancier	Responsabilité
Planification des mesures d'urgence	La planification des mesures d'urgence doit tenir compte des besoins du personnel et des patients en matière d'accessibilité.	Tenir à jour le programme général de gestion des urgences en place et les plans d'urgence personnels. Mettre à jour le plan général relatif au code vert en ajoutant des plans d'évacuation détaillés pour les unités, les bâtiments et les campus.	En continu L'objectif est de commencer l'élaboration du plan relatif au code vert en 2023-2024. Le plan de travail est à l'étude.	Gestionnaire du programme de gestion des mesures d'urgence
Codes d'avertissement en cas d'urgence sur plusieurs plateformes	Diffusion sonore des codes d'urgence par le panneau d'alarme incendie et activée par le Centre de contact. Permettre la diffusion d'avertissements visuels dans les secteurs où il est difficile d'entendre.	Créer un guide des codes d'avertissement en cas d'urgence et y intégrer un système multimodal pour la diffusion d'avertissements sonores et visuels.	Guide des codes d'avertissement en cas d'urgence à approuver en 2022-2023. Viser à inclure en 2023-2024 des avertissements visuels dans EPIC, Teams ou d'autres outils.	Gestionnaire du programme de gestion des mesures d'urgence, avec le soutien des SI/TI et des Télécommunications
Produits d'affichage visuel des codes d'urgence (affiches, autocollants pour cartes d'identité, aide-mémoire)		Ajouter des icônes aux codes d'urgence de couleur, pour les membres du personnel qui sont daltoniens ou malvoyants. Intégrer l'iconographie dans les aide-mémoire.	Fait En continu	Gestionnaire du programme de gestion des mesures d'urgence

Site Web externe	Sensibiliser de façon générale les patients aux codes d'urgence de l'Hôpital.	Améliorer le guide actuel sur les codes d'urgence à l'intention des patients et l'afficher sur le site Web externe.	En 2022-2023, harmoniser le guide avec la nouvelle représentation visuelle des codes d'urgence et déployer les nouvelles cartes d'identité des employés.	Gestionnaire et agent du programme de gestion des mesures d'urgence
-------------------------	---	---	--	---

Annexe D – Plan de travail standard Information et communication

	Description	Stratégie	Échéancier	Responsabilité
Standardiser les documents PDF publics	<p>Standardiser les gabarits et les exigences à respecter dans les documents PDF à publier sur le site Web public.</p> <p>S'assurer que tous les documents PDF publiés respectent les lignes directrices sur l'accessibilité.</p>	<p>Créer un processus pour s'assurer que les divers documents PDF publiés sur le site Web public respectent les lignes directrices sur la lisibilité et l'accessibilité.</p> <p>Fournir au personnel des lignes directrices à suivre pour utiliser les gabarits.</p>	En cours / en continu	Communications
Visibilité des personnes ayant une incapacité	Offrir aux personnes ayant une incapacité plus d'occasions de participer à la création de matériel promotionnel pour l'Hôpital ou l'un de ses programmes.	Saisir les occasions qui se présentent naturellement de refléter mieux et plus souvent la diversité de notre effectif dans le matériel promotionnel.	En cours / en continu	Communications
Langage clair	Améliorer la lisibilité et l'efficacité du contenu créé par l'Hôpital pour des publics cibles ayant divers degrés de capacité.	<p>Fournir des conseils et des pratiques exemplaires au personnel et aux services pour la rédaction de contenu pour le site Web et les autres canaux publics grâce à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de l'encadrement individuel sur le langage clair, sur demande; • de la formation en groupe, sur demande. 	En cours / en continu	Communications

	Description	Stratégie	Échéancier	Responsabilité
Expérience numérique	Faire de la conformité à la LAPHO une priorité dans tous les grands projets à venir (site Web, intranet, médias sociaux).	<p>Exiger que l'ensemble des entreprises ou organismes avec lesquels nous faisons affaire respecte les normes découlant de la LAPHO et accordent la priorité à l'accessibilité dans le développement de contenu Web.</p> <p>Créer un document pour les médias sociaux donnant des conseils sur la rédaction de publications plus accessibles sur toutes les plateformes.</p> <p>Se conformer à toutes les exigences de la LAPHO.</p>	2022 - 2024	Communications
Plan stratégique	S'assurer que le langage employé dans le plan stratégique et la présentation de toutes les sections tiennent compte de l'accessibilité, autant à l'interne qu'à l'externe.	L'équipe Accessibilité et conformité à la LAPHO doit déterminer avec les équipes Planification stratégique et Communications comment intégrer efficacement l'accessibilité dans le plan stratégique.	2022 et suivantes	Communications et Accessibilité

Annexe E – Plan de travail Milieu bâti et nouveau campus

L'Hôpital d'Ottawa s'est doté d'un nouveau processus d'examen des demandes de projets qui permet de relever les obstacles physiques et architecturaux pour les personnes ayant une incapacité. Le Comité de l'accessibilité et du milieu bâti de l'Hôpital a maintenant la possibilité d'examiner, de prioriser et d'approuver de petits projets de rénovation réalisés pour améliorer l'accessibilité. Disposant d'un budget réservé à cette fin, ce comité pourra évaluer les projets en tenant compte de l'expérience des patients et des attentes en matière de sécurité.

	Description	Stratégie	Échéancier	Responsabilité
Nouveau campus	Examen des caractéristiques d'accessibilité et de la conception du nouveau campus.	Faire participer l'équipe Accessibilité et conformité à la LAPHO, le Comité consultatif sur l'accessibilité et des membres de la collectivité à la phase de conception; tenir compte des pratiques exemplaires et des normes et lignes directrices découlant de la LAPHO.	En continu	Planification
Rénovation avec conception axée sur l'accessibilité	Veiller à ce que l'accessibilité soit un élément clé des étapes de planification et de conception des travaux de rénovation des installations actuelles.	Intégrer des experts en accessibilité dans le processus de conception pour obtenir leurs commentaires et leurs idées sur les nouvelles constructions et les travaux de rénovation. S'assurer que les nouvelles constructions et les travaux de rénovation sont conformes aux normes et pratiques exemplaires en vigueur.	Immédiatement / en continu	Planification / Comité de l'accessibilité et du milieu bâti
Espaces accessibles	Étudier les suggestions et déterminer les projets prioritaires permettant d'améliorer l'accessibilité dans tous les campus.	Le Comité de l'accessibilité et du milieu bâti effectue des examens réguliers et détermine les priorités d'intervention.	Annuellement	Planification / Comité de l'accessibilité et du milieu bâti
Stationnements et trottoirs	Passer en revue et améliorer les éléments d'accessibilité sur les trottoirs et dans les stationnements de surface et à étages (ou ajouter les éléments manquants).	Réparation et restauration en continu, chaque année.	Annuellement	Gestion des installations – liste fournie chaque année

Signalisation	Rendre la signalisation facile à lire et à interpréter, en tenant compte de l'accessibilité.	Mettre à jour la signalisation et les autres modes d'avertissement au moment de réaliser les travaux de rénovation et s'assurer que toute nouvelle signalisation respecte les nouvelles lignes directrices.	Immédiatement / en continu	Planification/ Signalisation
----------------------	--	---	----------------------------	---------------------------------

Annexe F – Procédures d’entretien préventif et d’urgence des éléments accessibles des espaces publics (Additif)

En vertu du *Règlement sur les normes d’accessibilité intégrées* (article 80.44) pris en application de la *Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*, L’Hôpital d’Ottawa a des procédures en place en matière d’entretien préventif et d’urgence des éléments accessibles dans ses espaces publics. Ces éléments comprennent, mais sans s’y limiter : des dispositifs d’ouverture automatique des portes, des places de stationnement accessibles, des voies de déplacement extérieures comme des voies piétonnières et des rampes, des toilettes accessibles et des ascenseurs.

Des perturbations temporaires du service se produisent lorsque des services sur lesquels comptent des personnes handicapées sont temporairement indisponibles.

Voici en quoi consistent les procédures de L’Hôpital d’Ottawa :

- L’équipe responsable de l’entretien des éléments accessibles dans les espaces publics d’une installation de L’Hôpital d’Ottawa, en collaboration avec le personnel compétent, établit, s’il y a lieu, des calendriers d’entretien préventif pour garder les éléments en bon état de fonctionnement ou pour les remettre dans leur état initial lorsque cela est nécessaire.
- Dans la mesure du possible et en l’absence d’une solution immédiate, un avis concernant toute perturbation visant des éléments accessibles en raison d’un entretien programmé ou de réparations ayant des répercussions sur l’accessibilité des personnes handicapées est affiché à l’avance.
- Le personnel de L’Hôpital d’Ottawa inspecte régulièrement les éléments accessibles concernés qui sont régulièrement mis à la disposition du public pour son utilisation. Tout élément présentant une déféctuosité ou devant faire l’objet d’un entretien est identifié pour pouvoir être traité. Généralement, une demande services est préparée et envoyée à l’équipe responsable de l’installation qui, après en avoir pris connaissance, prend des dispositions pour corriger la ou les déféctuosités ou effectuer l’entretien requis.
- Dans l’éventualité où L’Hôpital d’Ottawa reçoit des renseignements d’une tierce partie indiquant qu’un élément accessible doit faire l’objet d’un entretien programmé ou de réparations, cette information est transmise à l’équipe responsable de l’installation pour que l’élément en question soit inspecté et que les mesures qui s’imposent soient prises, comme précisé plus haut.
- Dans le cas où il est établi qu’un élément accessible doit faire l’objet de réparations ou d’un entretien d’urgence, l’élément en question est mis hors service et les réparations nécessaires sont évaluées et effectuées en priorité.
- Dans la mesure du possible, le personnel de L’Hôpital d’Ottawa s’assure que les mesures nécessaires sont prises pour garder les personnes à l’écart des éléments accessibles qui ne sont pas en état de fonctionnement ou qui représentent un risque pour la sécurité, en plus de fournir de l’information sur l’existence d’autres éléments utilisables. Parmi les mesures prises, mentionnons la mise en place de barrières et de panneaux de signalisation provisoires, et (ou) l’affichage d’avis.
- L’Hôpital d’Ottawa dispose de procédures en vue de gérer les perturbations temporaires lorsque les éléments accessibles ne sont pas en ordre de marche.