



Politique de L'Hôpital Page couverture

TITRE DE LA POLITIQUE : Politique sur l'accessibilité	
NUMÉRO DE POLITIQUE : 00341	Dernière révision : 2017/12/13
DÉPARTEMENT / SERVICE D'ORIGINE : Accessibilité et Services d'interprétation	Vice-président responsable : Renée Légaré, vice-présidente exécutive, Ressources humaines
<input type="checkbox"/> Nouvelle politique <input checked="" type="checkbox"/> Politique révisée	
Raison d'être ou historique de la politique : (événement, incident ou loi à l'origine de la politique) <p>La présente politique est conforme à la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> (LAPHO). Elle est le fruit de l'engagement de L'Hôpital d'Ottawa de rendre ses services, ses produits et ses possibilités d'emploi entièrement accessibles pour les membres du personnel, les bénévoles et les patients ayant une incapacité.</p> <p>L'Hôpital a mis à jour la présente politique afin d'intégrer les changements apportés au règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle adopté en vertu de la LAPHO.</p>	
Portée de la politique : (sur qui elle a le plus de conséquences) <p>La politique révisée améliorera grandement le niveau d'accessibilité des personnes ayant une incapacité lorsqu'elles viennent à L'Hôpital d'Ottawa pour travailler, faire du bénévolat, recevoir des soins empreints de compassion ou visiter un proche.</p>	
Messages clés pour les employés : (points principaux que les gestionnaires doivent transmettre aux employés maintenant) <p>La politique sur l'accessibilité de l'Hôpital a récemment été mise à jour pour intégrer les changements apportés à la LAPHO (2005). Les changements incluent une obligation pour l'Hôpital de fournir une formation sur le service à la clientèle à tous les membres du personnel, même ceux qui n'ont aucun contact direct avec les patients.</p> <p>Auparavant, les patients qui venaient à L'Hôpital d'Ottawa en compagnie d'un animal d'assistance devaient fournir la preuve que l'animal avait été entraîné par une école certifiée. Dorénavant, les patients peuvent simplement présenter une lettre attestant de leur besoin d'utiliser un animal d'assistance signée par l'un des professionnels de la santé autorisés à le faire.</p>	
Personne-ressource en cas de question ou de demande	
Nom : Serge Falardeau, coordonnateur Accessibilité et Services d'interprétation	Poste ou courriel : sfalardeau@lho.ca

Ce document contrôlé a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa. L'Hôpital n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec l'Hôpital. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de l'Hôpital. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de l'Hôpital.

MANUEL DES POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'HÔPITAL D'OTTAWA POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ N° 00341 (Anciennement ADM VIII 640)

PRÉPARÉE PAR : Vice-présidente
exécutive, Ressources humaines

APPROUVÉE PAR : Comité de la
haute direction

CATÉGORIE : Communications

DATE D'APPROBATION : 24 janvier
2018

DATE DU DERNIER EXAMEN :
2013/08/09 - 2017/12/13

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR :
2012/12/17

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

1. L'Hôpital d'Ottawa s'engage à traiter de façon égale les personnes ayant une incapacité en ce qui concerne l'utilisation de ses services, programmes, biens et installations et l'accès à ceux-ci. L'Hôpital s'engage à fournir aux personnes ayant une incapacité le même accès à ses services et la même possibilité d'en bénéficier, et ce, au même endroit et d'une façon similaire que les autres personnes. L'engagement s'applique aux patients, aux familles, aux visiteurs, aux employés et aux bénévoles qui ont une incapacité visible ou non visible.
2. L'Hôpital respectera la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. La présente politique combine les exigences du règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et celles du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées établis en vertu de la loi susmentionnée.
3. L'Hôpital établit des politiques, pratiques et procédures sur l'élimination des obstacles, les services et le soutien aux personnes ayant une incapacité de sorte à respecter les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
4. L'Hôpital fournit de la documentation sur la présente politique et chacune de ses exigences dans son site Web et la fournit sur demande dans un format accessible ou accompagné d'une aide à la communication appropriée.

Cette politique s'applique à tous les employés et bénévoles de l'Hôpital ainsi qu'à toute personne ou organisation qui fournit des biens, services ou installations aux membres du public ou à d'autres tiers au nom de l'Hôpital, conformément à la loi. L'Hôpital doit mettre sur pied un comité de l'accessibilité et lui donner le mandat de surveiller la mise en œuvre de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO 2005), d'élaborer un plan d'accessibilité pluriannuel et de fournir des mises à jour sur des articles du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et d'autres initiatives relatives à l'accessibilité. Le

Ce document contrôlé a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa. L'Hôpital n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec l'Hôpital. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de l'Hôpital. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de l'Hôpital.

comité doit comprendre des membres de différents départements et services de l'Hôpital, ainsi que membres d'organismes communautaires et du public qui représentent des personnes ayant une incapacité.

5. L'Hôpital établit un plan d'accessibilité pluriannuel en consultation avec des personnes ayant une incapacité. Le plan est affiché dans son site Web et fourni dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées sur demande. L'Hôpital fera état des progrès réalisés pour répondre aux besoins établis dans le plan selon l'échéancier établi dans la loi. Le plan et les rapports associés sur les progrès sont approuvés par la haute direction et présentés au Conseil des gouverneurs.
6. L'Hôpital élabore et tient à jour des politiques régissant sa façon de satisfaire aux exigences en vertu de la loi et offrira ces politiques dans un format accessible sur demande.
7. L'Hôpital prend en compte les critères et options d'accessibilité à l'obtention ou l'acquisition de biens, de services, de guichets libre-service ou d'installations, sauf si cela n'est pas possible. Si cela n'est pas possible, l'Hôpital en fournira une explication sur demande.

DÉFINITIONS

1. **Obstacle** : Tout ce qui empêche une personne ayant une incapacité de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son incapacité, notamment un obstacle physique ou architectural, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.
2. **Incapacité** :
 - i. Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif.
 - ii. Un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle.
 - iii. Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée.
 - iv. Un trouble mental.
 - v. Une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la [Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail](#).
3. **Appareil ou accessoire fonctionnel** : Toute pièce d'équipement ou appareil utilisé pour maintenir ou promouvoir la fonction chez une personne ayant une incapacité. Il

Ce document contrôlé a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa. L'Hôpital n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec l'Hôpital. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de l'Hôpital. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de l'Hôpital.

existe des appareils et accessoires fonctionnels peu complexes (p. ex. bâton de marche) et très complexes (p. ex. appareil de communication informatisé).

4. **Chien-guide ou chien d'aveugle** : Selon l'article 1 de la [Loi sur les droits des aveugles](#), il s'agit d'un « chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et est dressé pour servir de guide à un aveugle ».
5. **Animal d'assistance** : Selon le paragraphe 4(9) des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, un animal est un animal d'assistance pour une personne ayant une incapacité dans l'un ou l'autre des cas suivants :
 - i. la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son incapacité
 - ii. la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son incapacité
6. **Personne de soutien** : Personne qui accompagne une personne ayant une incapacité pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à faire ses soins personnels ou à répondre à ses besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.
7. **Format accessible** : Par exemple, un format en gros caractères, un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes ayant une incapacité.
8. **Aide à la communication** : Par exemple, du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, de la langue des signes et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.
9. **Guichet** : Terminal électronique interactif, comme un dispositif de point de vente, destiné à l'usage public et qui permet aux utilisateurs d'avoir accès à un ou plusieurs services ou produits, ou les deux.

AVERTISSEMENTS : S.O.

NOS ENGAGEMENTS

1. Procédures concernant les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

i. COMMUNICATIONS

- L'Hôpital communiquera avec les personnes ayant une incapacité en tenant compte de leur incapacité. L'Hôpital détermine quel moyen il utilisera pour ce faire conjointement avec chaque personne ayant une incapacité.
- L'Hôpital s'engage à offrir des services téléphoniques entièrement accessibles à ses patients et clients.

Ce document contrôlé a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa. L'Hôpital n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec l'Hôpital. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de l'Hôpital. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de l'Hôpital.

- L'Hôpital offrira aux patients la possibilité de communiquer par courriel à l'aide d'un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) ou d'un service de relais si le téléphone ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.
- L'Hôpital s'engage à fournir des factures et d'autres documents accessibles à toute sa clientèle sur demande dans les formats suivants : copie imprimée, gros caractères ou courriel. L'Hôpital répond à toute question au sujet du contenu d'une facture en personne, par téléphone ou par courriel.
- Les renseignements sur le processus de rétroaction de l'Hôpital sont accessibles au public. Les commentaires et les plaintes concernant sa façon de fournir des services aux personnes ayant une incapacité peuvent être transmis par courriel (representationpatients@lho.ca), verbalement, par téléphone (613-798-5555, poste 13377) ou sur une carte de commentaires. L'Hôpital y répondra et prendra les mesures qui s'imposent.
- L'Hôpital doit répondre aux commentaires et aux plaintes dans un délai de cinq jours.

ii. FORMATION

L'Hôpital offrira de la formation sur le service à la clientèle et de la formation ciblée dans un format accessible pour veiller à ce que tout le monde connaisse les attentes et les exigences qui découlent de la LAPHO et du Code des droits de la personne de l'Ontario. Les formations seront offertes à tous les employés et les bénévoles, ainsi qu'à toute personne qui participe à l'élaboration de nos politiques ou qui fournit des biens, des services ou des installations à des patients au nom de l'Hôpital.

Les formations seront offertes avant ou peu après l'entrée en fonction de l'employé ou du bénévole. Nous tiendrons un registre des employés et des bénévoles qui ont suivi les formations pour veiller au respect du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. La formation portera notamment sur les points suivants :

- Objectifs de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005)* et exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Politiques de l'Hôpital portant sur le service à la clientèle
- Façons d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'incapacité
- Façons d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant une incapacité qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou d'une autre façon qui peuvent aider à offrir des biens, des services ou des installations aux personnes ayant une incapacité

- Quoi faire si une personne ayant une incapacité a de la difficulté à accéder aux biens, aux services ou aux installations de l'Hôpital.

Tout changement apporté à la politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle sera affiché dans le site Web externe et l'intranet. Les employés et les bénévoles touchés par le changement seront avisés par la publication d'un article dans un bulletin ou le *Journal* de l'Hôpital ou par l'envoi une correspondance interne. Ils recevront aussi une formation adaptée en conséquence.

iii. ASSISTANCE

Appareils et accessoires fonctionnels – Les personnes ayant une incapacité peuvent utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels lorsqu'elles accèdent à nos biens, services et installations. Si l'appareil ou l'accessoire fonctionnel présente un risque important et inévitable pour la santé ou la sécurité ou ne peut être autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront proposées pour veiller à ce que la personne ayant une incapacité puisse accéder à nos biens, services et installations.

Chien-guide ou animal d'assistance – Une personne ayant une incapacité peut entrer dans tout secteur de l'Hôpital accessible au public avec son chien-guide ou animal d'assistance, sauf si une loi l'interdit. Le cas échéant, le patient sera avisé de la raison de l'exclusion de l'animal et d'autres mesures seront proposées pour offrir les services à la personne ayant une incapacité.

Un chien-guide ou un animal d'assistance peut être facilement identifié par des indicateurs visuels, notamment un harnais ou une veste, ou lorsqu'il aide une personne à réaliser une tâche.

S'il est impossible d'identifier facilement un chien-guide ou un animal d'assistance, le personnel de l'Hôpital peut demander au propriétaire de l'animal de fournir un document rédigé par un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'il a besoin des services de l'animal pour des raisons liées à son incapacité. Ce document peut être rédigé par un membre des ordres suivants :

- Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario
- Ordre des chiropraticiens de l'Ontario
- Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario
- Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des optométristes de l'Ontario
- Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario
- Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario
- Ordre des psychologues de l'Ontario
- Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario

Un chien-guide ou un animal d'assistance peut être utilisé pour différentes raisons, notamment parce qu'une personne est aveugle, autiste ou atteinte d'un problème de santé mentale, d'une incapacité physique ou d'un trouble de dextérité.

Si le chien-guide ou l'animal d'assistance cause des problèmes sur le plan de la sécurité ou de l'hygiène pour le personnel ou les patients, l'Hôpital peut demander le départ du chien.

Si un patient qui utilise les services d'un chien-guide ou d'un animal d'assistance est hospitalisé, il doit prendre les mesures nécessaires pour faire garder l'animal hors de la propriété de l'Hôpital.

Personne de soutien – Une personne ayant une incapacité peut accéder aux services de l'Hôpital avec une personne de soutien. On ne l'empêchera jamais de consulter la personne de soutien qui l'accompagne.

Dans certains cas, l'Hôpital peut demander à une personne ayant une incapacité de se faire accompagner d'une personne de soutien pour assurer sa santé et sa sécurité ou celles d'autres personnes sur la propriété de l'Hôpital.

Avant de prendre une décision, l'Hôpital consultera la personne qui a une incapacité pour comprendre ses besoins, réfléchir aux questions de santé et de sécurité en fonction des données disponibles et déterminer ensuite s'il n'existe aucune autre façon raisonnable de protéger la santé et la sécurité de la personne ayant une incapacité et des autres personnes sur la propriété de l'Hôpital.

iv. AVIS DE PERTURBATION DES SERVICES

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

2. Normes pour l'information et la communication

i. FORMATS ACCESSIBLES ET AIDES À LA COMMUNICATION

Sauf par disposition contraire de la loi, l'Hôpital fournit ou fait fournir à la personne ayant une incapacité qui le demande des documents en format accessible et des aides à la communication selon l'échéancier prévu au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées établi en vertu de la loi. Les formats accessibles et les aides à la communication sont fournis en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité et à un coût qui n'est pas supérieur au coût demandé aux autres personnes.

ii. TERMINOLOGIE

Pour désigner les personnes ayant une incapacité, les employés, bénévoles et entrepreneurs de l'Hôpital doivent utiliser une terminologie conforme aux lignes directrices fournies dans le Guide d'accessibilité de l'Hôpital, qui est disponible dans monHôpital.

iii. SITES WEB ET CONTENU WEB ACCESSIBLES

Tout site et contenu Web dont L'Hôpital d'Ottawa est responsable, soit directement soit par le biais d'une relation contractuelle qui autorise la modification contenu, sera conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, Niveau A et AA, du Consortium World Wide Web, selon l'échéancier prévu dans les Normes d'accessibilité intégrées établies en vertu de la loi.

iv. RENSEIGNEMENTS SUR LES MESURES ET PLANS D'URGENCE

L'Hôpital fournit sur demande les renseignements existants sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique, dans la mesure où ces renseignements sont publics, dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, en temps opportun.

3. Normes pour l'emploi

i. RECRUTEMENT

Durant le processus de recrutement, l'Hôpital affiche l'information sur la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats ayant une incapacité. Il avise chaque candidat qui est convié à une entrevue ou à une évaluation que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande. L'Hôpital consulte le candidat qui demande une mesure d'adaptation en tenant compte de l'incapacité. À toute offre d'emploi, l'Hôpital informe les candidats retenus de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés ayant une incapacité.

ii. MESURES DE SOUTIEN DES EMPLOYÉS

L'Hôpital informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés ayant une incapacité, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité découlant d'une incapacité. L'Hôpital fournit ces renseignements au nouvel employé dès que possible après son entrée en fonction et fournit des renseignements à jour à tous les employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes en ce qui concerne l'adaptation du lieu de travail selon les besoins en matière d'accessibilité découlant d'une incapacité.

iii. FORMATS ACCESSIBLES ET AIDES À LA COMMUNICATION POUR LES EMPLOYÉS

Sur demande d'un employé, l'Hôpital consulte l'employé ayant une incapacité pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de :

- l'information nécessaire pour faire son travail
- l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail

Ce document contrôlé a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa. L'Hôpital n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec l'Hôpital. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de l'Hôpital. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de l'Hôpital.

L'Hôpital consulte l'employé demandeur au moment de déterminer de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

iv. RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX INTERVENTIONS D'URGENCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

L'Hôpital fournit des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à un employé ayant une incapacité si ce dernier a besoin de renseignements individualisés en raison de son incapacité et que l'Hôpital est au courant de son besoin de mesures d'adaptation. De plus, on doit communiquer ces renseignements à la personne désignée pour aider l'employé, si l'employé donne son consentement à cet effet. Ces renseignements font l'objet d'un examen lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation, lorsque ses besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen et lorsque l'Hôpital procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

v. PLAN D'ADAPTATION INDIVIDUALISÉ ET DOCUMENTÉ

L'Hôpital élabore un processus écrit régissant l'élaboration et la tenue de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés ayant une incapacité. Sur demande, ces plans comprennent de l'information sur les formats accessibles et les aides à la communication. Sur demande, ces plans comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

vi. PROCESSUS DE RETOUR AU TRAVAIL

L'Hôpital met en place un processus documenté de retour au travail pour tout employé absent en raison d'une incapacité et qui a besoin de mesures d'adaptation connexes afin de reprendre son travail. Ce processus de retour au travail décrit sommairement les mesures que l'Hôpital prendra pour faciliter le retour au travail.

4. Normes pour le transport

1. NAVETTE ACCESSIBLE

L'Hôpital fournira des services de transport accessibles aux employés entre les campus. Si les véhicules ne sont pas accessibles, il fournira des services de transport équivalents (sous forme de taxis accessibles).

5. Responsabilité et surveillance

- i. Accessibilité et Services d'interprétation est responsable de faire un examen annuel de la présente politique et de recommander des modifications pour veiller au respect continu des règlements sur les normes d'accessibilité et des obligations prévues à la loi.
 - Accessibilité et Services d'interprétation fournit des conseils et des directives sur la mise en œuvre de la présente politique.

Ce document contrôlé a été préparé pour l'usage exclusif de L'Hôpital d'Ottawa. L'Hôpital n'assume aucune responsabilité concernant l'utilisation de ce document par une personne ou un organisme sans lien avec l'Hôpital. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous quelque forme que ce soit sans la permission de l'Hôpital. La version imprimée de ce document ne correspond pas nécessairement à la version électronique à jour, qui figure dans l'intranet de l'Hôpital.

- Les gestionnaires et directeurs s'assurent que leur personnel et eux-mêmes sont familiers avec la présente politique et qu'ils s'y conforment.
- ii. La non-conformité aux règlements établis en vertu de la loi peut entraîner des mesures visant à les faire respecter et des pénalités financières imposées par le gouvernement de l'Ontario. Les gestionnaires et directeurs doivent surveiller les pratiques actuelles pour veiller à la conformité.

POLITIQUES ET RÈGLEMENTS CONNEXES

1. Politique de L'Hôpital d'Ottawa n° 00325 : Relations avec les patients et la collectivité - Visites d'animaux de compagnie, zoothérapie et chiens aidants à L'Hôpital (disponible sur demande)
2. Guide d'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa
3. Plan d'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa
4. [Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario, septembre 2001](#)
5. Site Web du gouvernement de l'Ontario : www.ontario.ca/fr/page/accessibilite
6. [Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario \(LAPHO\), L.O. 2005, CHAPITRE 11](#)
7. [Normes d'accessibilité intégrées L.O. 191/11](#)
8. [Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, CHAPITRE H.19](#)
9. [Loi sur les droits des aveugles](#)
10. *Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07*

RÉFÉRENCES : S.O.

11. **COMMENTAIRES / MODIFICATIONS IMPORTANTES : S.O.**