

Rapport d'étape annuel sur l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa, 2024

31 mars 2025

Pour obtenir le présent rapport annuel sur l'accessibilité dans un autre format, veuillez écrire à accessibilite@lho.ca.

Le Plan d'accessibilité pluriannuel de L'Hôpital d'Ottawa pour 2023 et 2024 énonce l'engagement de l'Hôpital à repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accès aux biens, services et installations de l'Hôpital et à satisfaire aux exigences du règlement sur les *Normes d'accessibilité intégrées* en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Le présent rapport met en avant des faits saillants au sujet de progrès accomplis en 2024 dans le but de faire avancer les objectifs du Plan pluriannuel ainsi que d'autres importants projets ou activités favorisant l'engagement de l'Hôpital en matière de repérage, d'élimination et de prévention des obstacles à l'accessibilité.

Principales réalisations

En 2024, l'Hôpital a :

- souligné la Journée internationale des personnes handicapées avec un spectacle de la Propeller Dance Company, sous l'égide de la Communauté en situation de handicap@lho composée de membres du personnel qui ont une incapacité physique ou mentale compliquant la réalisation de certaines activités et l'interaction avec le monde extérieur, et des personnes alliées qui sont conscientes de leurs privilèges non mérités dans leur vie personnelle et professionnelle et agissent sur les inégalités en acceptant leur responsabilité dans l'élimination des schémas d'injustice.
- continué à faire appel aux services d'un conseiller en accessibilité indépendant pour contribuer à la conception du projet du nouveau campus.
- continué à faciliter des mécanismes de consultation pour permettre la réception de conseils des membres du personnel et des patients ayant une incapacité sur divers projets ou activités comme la conception d'un panneau faisant la promotion de l'utilisation des services d'interprétation, et notamment de l'interprétation en langue des signes. Parmi les groupes dont la rétroaction a été sollicitée, mentionnons le Comité consultatif sur l'accessibilité, la Communauté en situation de handicap@lho ainsi que le Comité consultatif des patients sourds et de leur famille. Des plans ont été mis en œuvre pour la constitution d'un sous-comité sur

l'accessibilité de l'environnement bâti afin d'aider à prioriser les projets de rénovation et de construction visant à supprimer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité, en plus de faire une revue des espaces afin d'identifier les obstacles à l'accessibilité et de fournir une rétroaction sur la conception architecturale.

- continué à mettre à jour la Politique sur l'accessibilité, en se concentrant en particulier sur les animaux d'assistance et les personnes de soutien.

L'équipe chargée des Langues officielles et de l'Accessibilité a collaboré avec l'équipe du Service des relations avec les patients dans le but de mieux cerner les préoccupations des patients liées aux obstacles à l'accessibilité. L'équipe chargée des Langues officielles et de l'Accessibilité a aussi saisi des occasions de promouvoir les principes de conception universelle, par exemple, en soulignant la Semaine nationale de l'accessibilité avec la publication d'un article sur la conception universelle dans le bulletin d'information interne de l'Hôpital.

Réalisations en matière de service à la clientèle

- L'Hôpital a continué de rendre obligatoire la formation sur la LAPHO dans le cadre du processus d'intégration de l'Hôpital. Pour l'année civile 2024, 3 242 nouveaux employés, 236 nouveaux bénévoles et 2 membres nouvellement nommés du Conseil des gouverneurs ont obtenu de la formation sur l'accessibilité. Une formation adaptée pour davantage sensibiliser aux exigences en matière d'accessibilité a aussi été offerte à 46 nouveaux dirigeants ainsi qu'à 106 nouveaux commis d'unités de soins et de cliniques externes.
- L'Hôpital a travaillé sur la mise à jour de la formation sur l'accessibilité offerte aux nouveaux dirigeants.

Réalisations en matière d'information et de communications

- L'Hôpital a diffusé des messages auprès de dirigeants faisant la promotion de l'utilisation de l'interprétation en langue des signes.
- Il a continué à fournir des services d'interprétation en langue des signes (ASL ou LSQ) en personne ou virtuellement, en répondant ainsi à 583 demandes d'interprétation en langue des signes¹.
- L'Hôpital a continué à chercher des façons authentiques et naturelles de mettre en avant des personnes ayant une incapacité et qui travaillent à L'Hôpital d'Ottawa.

¹ Selon les données communiquées par les fournisseurs.

- Il a continué à travailler sur un guide de rédaction interne encourageant l'utilisation d'un langage respectueux.
- Et il a continué à travailler avec un développeur Web indépendant pour faciliter le niveau d'accessibilité du site Web externe de l'Hôpital, qui est en cours de redéveloppement, et du site intranet de l'Hôpital qui a été lancé en février 2025.

Réalisations en matière d'emplois

Priorité : Recrutement

- Poursuite des efforts afin de savoir quels sont les meilleurs soutiens à offrir proactivement aux candidats pouvant atténuer ou éliminer les obstacles durant le processus de recrutement.
- Travail sur la mise à jour d'un énoncé s'adressant aux nouvelles recrues les informant de la disponibilité de mesures d'adaptation.

Priorité : Gestion des urgences :

- Poursuite du travail sur l'iconographie, notamment en ajoutant des icônes sur les aide-mémoire en cas d'urgence et l'icône « Code blanc ».
- Mise en place d'une collaboration entre le Programme de gestion des urgences et le Service de santé et mieux-être au travail pour intégrer des plans individualisés d'interventions d'urgence dans le Système d'information sur les ressources humaines.

Réalisations en matière de conception d'espaces publics

Dans le cadre de notre stratégie globale visant à maintenir et accroître l'accessibilité de l'environnement bâti à L'Hôpital d'Ottawa, les projets suivants ont été achevés entre le 1^{er} janvier 2024 et le 31 décembre 2024.

Campus Civic

- Clinique d'ORL (Parkdale) – élargissement de l'entrée de porte
- Remplacement du couvre-plancher au Salon Kaminski
- Voie d'accès au niveau de l'entrée Patterson et nouveau traçage de lignes pour la voie d'accès et le passage piétonnier
- Réparations localisées de l'éclairage du stationnement P1 et des paliers d'ascenseur

Campus Général

- Ameublement d'extérieur au Centre de réadaptation
- Réception de la Podologie
- Remplacement des tapis du Centre de cancérologie
- Surcharge à l'Urgence – écrans Silentia

Campus Riverside

- Rénovation d'une salle de toilettes

Ensemble de l'Hôpital

- Améliorations constantes de la signalisation, en accordant une attention particulière aux entrées principales et à l'Urgence
- Tables de pique-nique accessibles
- Rafraîchissement de locaux

Prochaines étapes

Des secteurs d'intervention privilégiés ont été définis dans le cadre d'une prolongation d'un an du plan d'accessibilité pluriannuel de 2023-2024 comme décrit ci-dessous. Le travail d'élaboration du prochain plan pluriannuel comprendra la participation de personnes ayant une incapacité dans le but d'inclure une multiplicité de points de vue reposant sur un large éventail de vécus.

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

- Le principal objectif pour 2025 est de mettre à jour la formation pour les gestionnaires aux fins suivantes :
 - Sensibiliser à la législation pertinente pour se conformer à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario.
 - Donner aux gestionnaires les connaissances nécessaires pour favoriser la dignité, l'autonomie, l'inclusion et l'égalité des chances des membres du personnel ayant une incapacité.
 - Offrir des ressources supplémentaires sur l'accessibilité pour aider à cerner, à prévenir et à supprimer les obstacles pour les membres du personnel et les patients.

Plan de travail – Normes d’emploi et dotation en personnel

L’objectif principal pour 2025 est d’inclure dans les offres d’emploi du contenu qui aidera à attirer les candidats ayant une incapacité en faisant en sorte que les candidats soient davantage rassurés par les efforts déployés par l’Hôpital pour promouvoir et soutenir l’inclusion et l’égalité des chances. L’équipe responsable de la dotation en personnel continuera également de se sensibiliser aux obstacles possibles pour les candidats ayant une incapacité, d’accroître ses connaissances et d’appliquer son expertise croissante aux processus et aux messages afin de minimiser les obstacles et de contrer la stigmatisation réelle et perçue en ce qui concerne l’embauche de personnes ayant une incapacité.

Plan de travail – Normes d’emploi et gestion des urgences

L’objectif principal pour 2025 est de participer à un effort d’équipes visant à garantir que les plans individualisés d’intervention d’urgence sur le lieu de travail sont mis à jour lorsqu’un membre du personnel visé par un tel plan change de lieu de travail ou présente des besoins différents en matière d’accessibilité. L’équipe responsable de la gestion des urgences continuera également de travailler à faire en sorte que le public et les membres du personnel soient informés de façon efficace et accessible des codes d’urgence et des mesures de protection prises en cas d’incidents qui ont une incidence sur l’accès aux services ou qui entraînent des problèmes de santé et de sécurité sur les lieux de travail.

Plan de travail – Normes d’information et de communications

L’objectif principal pour 2025 est d’achever le guide de rédaction interne afin de s’assurer que le contenu rédigé par des membres du personnel est clair, facile à lire et exempt de tout langage susceptible de stigmatiser des personnes ayant une incapacité. Le travail consistera également à aligner les communications sur le plan stratégique de l’Hôpital en augmentant la visibilité des personnes ayant une incapacité et en élargissant l’objectif de cultiver notre responsabilité sociale pour inclure également l’optimisation du potentiel de chaque personne et le rehaussement de la qualité des soins pour les patients.

Plan de travail – Milieu bâti et nouveau campus

- En 2025, nous poursuivrons les efforts pour intégrer les principes de conception accessible dans le cadre de l’amélioration des installations existantes, des nouveaux projets de rénovation, et de la conception et construction du nouveau campus. Nous mettrons notamment l’accent sur le rétablissement d’un sous-comité chargé d’établir les priorités pour améliorer l’accessibilité du milieu bâti afin d’allouer de façon optimale les fonds prévus au budget de l’exercice 2025-2026 aux projets de rénovation axés sur l’accessibilité. Les équipes qui s’occupent d’assurer l’accessibilité du milieu bâti continueront également de répondre aux problèmes

d'accessibilité signalés par des membres du personnel et des patients en apportant des améliorations là où c'est possible. Elles continueront également d'assurer de façon proactive l'entretien des éléments accessibles existants dans les emplacements satellites et les campus principaux.