



## **Document de référence : Conformité à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* - Formation sur l'accessibilité**

### **Qui reçoit la formation?**

Pour veiller à respecter les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle établies par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et améliorer l'excellence de ses services, L'HO s'est engagé à donner une formation :

- 1) aux personnes qui interagissent avec le public (employés et bénévoles) et celles qui agissent en son nom (médecins, agents, fournisseurs);
- 2) aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures de L'HO sur les produits et les services offerts.

### **À quel moment reçoivent-ils la formation?**

Nous donnons la formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle dès que possible à tous les employés, bénévoles, médecins, fournisseurs et autres personnes concernées qui travaillent actuellement à L'HO, ainsi qu'aux personnes qui assument de nouvelles tâches les amenant à interagir avec le public. Nous organisons ainsi des séances de formation de façon continue dans l'ensemble de l'Hôpital, notamment lorsque nous modifions des politiques, des pratiques et des procédures portant sur les produits et les services offerts aux personnes ayant une incapacité.

### **Sur quoi porte la formation?**

La formation doit obligatoirement présenter les objectifs de la Loi et les exigences du Règlement **et** expliquer :

- i) la façon d'interagir avec les personnes ayant une incapacité;
- ii) la façon d'interagir avec les personnes accompagnées d'une personne de soutien ou utilisant un appareil ou un accessoire fonctionnel ou un animal d'assistance;
- iii) la façon d'utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles à L'HO pour aider les personnes ayant une incapacité;
- iv) ce qu'il faut faire si une personne ayant une incapacité a de la difficulté à accéder à nos produits et à nos services.



### Sous quelle forme est-elle donnée?

1. Orientation	Présentation de 40 minutes à tous les nouveaux employés
2. Fondements de la gestion	Présentation de 1 heure à tous les gestionnaires
3. Sur demande (d'un département ou service)	Présentation de 30 à 60 minutes
4. Modules de formation en ligne	Offerts aux employés et aux bénévoles ayant accès à InfoNet; vidéo ou présentation PowerPoint accompagnée d'un jeu-questionnaire qui permet d'évaluer les connaissances acquises.

### De quelle façon assure-t-on le suivi de la formation?

Nous inscrivons toutes les séances de formation (orientation, Fondements de la gestion, demande d'un service ou d'un département) dans le calendrier ou le résumé de formation. Nous indiquons la date et le nombre de participants.

Tous les participants doivent par la suite montrer qu'ils ont bien compris la formation en remplissant le jeu-questionnaire sous l'une de ses formes :

- i) jeu-questionnaire en ligne (qui est automatiquement corrigé et entré dans notre base de données);
- ii) version imprimée du jeu-questionnaire (que nous corrigeons avant d'entrer le nom et la note du participant dans notre base de données).

Nous produisons régulièrement des rapports (chaque mois ou trimestre) et les transmettons au Comité d'accessibilité. Nous informons également les directeurs et les gestionnaires du taux de conformité de leurs subalternes de leur unité, service ou département.