



**The Ottawa  
Hospital** | **L'Hôpital  
d'Ottawa**

# Rapport annuel 2016 sur l'accessibilité

**L'Hôpital d'Ottawa et ses organismes affiliés**



**The Ottawa  
Hospital** | **L'Hôpital  
d'Ottawa**  
RESEARCH  
INSTITUTE      INSTITUT DE  
RECHERCHE



UNIVERSITY OF OTTAWA  
HEART INSTITUTE  
INSTITUT DE CARDIOLOGIE  
DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA

Le présent document est affiché dans les sites Web suivants :

[www.hopitalottawa.on.ca](http://www.hopitalottawa.on.ca)

[www.ottawaheart.ca](http://www.ottawaheart.ca)

[www.irho.ca](http://www.irho.ca)

Le 1<sup>er</sup> janvier 2017

# L'Hôpital d'Ottawa

**Vision :** Offrir à chaque patient des soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.



**Campus Général**



**Campus Civic**



**Campus Riverside**

Votre équipe de l'Accessibilité et des Services d'interprétation :



**Serge Falardeau**  
Coordonnateur et formateur



**Kelly Parent**  
Adjointe administrative

## Table des matières

Sommaire .....	4
Changement de nom du bureau .....	5
Services d'interprétation.....	5
Nouveaux membres du Comité de l'accessibilité.....	5
Planification du nouveau Campus Civic en cours.....	6
Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées 2016 .....	6
Conseil consultatif des normes d'accessibilité de l'Ontario .....	6
Célébration pour tous 2016.....	6
Mises à jour sur la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> .....	7
Conclusion .....	11

## Sommaire

À la suite des nombreux progrès remarquables réalisés à L'Hôpital d'Ottawa, nous croyions que l'année 2015 serait difficile à égaler. Pourtant, 2016 nous a réservé bien des surprises!

Comme l'Hôpital a admis plus de 50 000 patients et reçu 172 000 visites à l'Urgence au cours de la dernière année, notre personnel et nos bénévoles ont été très occupés. Salués d'un simple sourire ou vivant l'expérience de la mise en pratique de la devise « Je suis là pour vous », les patients ont été accueillis comme des membres de la famille. De plus, puisque notre culture d'accessibilité est de plus en plus implantée, les personnes ayant une incapacité ont été reçues en se faisant demander : « Comment puis-je vous être utile? »

Étant donné qu'un Canadien sur sept a une incapacité et qu'un sur cinq sera touché un jour par la maladie mentale, l'accessibilité fait partie intégrante des valeurs de L'Hôpital d'Ottawa, assurant que le patient vit une expérience optimale, peu importe son état de santé ou son incapacité. Au cours de la dernière année, nous avons remarqué une hausse des demandes de soutien, de rétroaction et d'expertise de la part de nombreux services. Toutes ces demandes ont conduit à une meilleure sensibilisation du personnel et des bénévoles, favorisant l'accessibilité.

Il s'agit d'une réalité bien résumée par le D<sup>r</sup> Jack Kitts, PDG de l'Hôpital :

« L'Hôpital d'Ottawa comporte trois campus principaux et des cliniques satellites. Garantir l'accessibilité pour tous est essentiel à nos yeux. Je suis fier du travail accompli chaque jour par notre personnel et nos bénévoles pour répondre tant aux besoins de leurs pairs qu'à ceux des patients. »

Le présent rapport annuel vous fournira un aperçu de nos réalisations en 2016. Vous y constaterez un engagement continu de la part de l'Hôpital à offrir un système de santé mieux accessible aux patients, qui accordent toute leur confiance à notre personnel médical spécialisé et à nos équipes de bénévoles.

C'est l'heure d'instaurer une culture axée sur l'accessibilité à l'Hôpital et dans la collectivité. La consolidation de cette culture est sans cesse en cours. Chaque année, plus de 1 500 nouveaux employés et bénévoles franchissent nos portes. Qu'ils reçoivent leur formation sur l'accessibilité en personne ou en ligne, ils prennent tous conscience de leurs responsabilités : c'est leur devoir, ainsi que le nôtre, d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accessibilité.

Pour en savoir plus ou si vous avez des questions, écrivez à :

Accessibilité et Services d'interprétation  
Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa  
613-798-5555, poste 75535 ou 75303  
505, chemin Smyth  
Ottawa ON  
K1H 8M2  
[accessibilite@lho.ca](mailto:accessibilite@lho.ca)

## Changement de nom du bureau

Notre bureau était auparavant connu sous le nom de « Programme de planification et de sensibilisation à l'accessibilité ». Il est désormais appelé « Accessibilité et Services d'interprétation », car nous assumons une responsabilité supplémentaire : superviser la prestation des services d'interprétation pour les personnes malentendantes et celles qui parlent une langue autre que l'anglais ou le français.

Assumer cette responsabilité nous donne une occasion de plus de satisfaire les besoins des personnes malentendantes, sourdes ou devenues sourdes qui demandent des services d'interprétation pendant leur séjour à L'Hôpital d'Ottawa.

## Services d'interprétation

Pour participer aux soins, les patients doivent d'abord être en mesure de communiquer avec leur équipe de soins. Grâce aux services d'interprètes professionnels, les patients et leur famille peuvent mieux exprimer leurs préoccupations en matière de santé et comprendre les conseils médicaux qu'on leur donne, pour ensuite prendre une décision éclairée.

L'offre de services d'interprétation à l'Hôpital n'a rien de nouveau. Cependant, il y a maintenant d'autres options que l'interprétation en personne. À la fin de l'année 2016, l'Hôpital a acheté des appareils mobiles d'interprétation qui serviront d'outils aux services d'interprétation. Il s'agit d'unités comprenant un iPad Pro, doté d'un écran de 12 pouces, fixé à un support mobile. Comme l'appareil mobile est équipé de fonctionnalités audio et vidéo, on peut voir l'interprète pendant qu'il parle ou qu'il s'exprime en langue des signes. Même si l'interprète se trouve à distance, il peut aider les patients et l'équipe de soins à communiquer comme s'il était présent sur place.



## Nouveaux membres du Comité de l'accessibilité

Lors de sa dernière réunion en octobre, le Comité de l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa a témoigné sa reconnaissance aux membres de la collectivité qui le quittent après avoir généreusement donné de leur temps au cours des dernières années. Grâce à eux, l'accessibilité à l'Hôpital s'est améliorée pour devenir ce qu'elle est aujourd'hui. Afin de remplacer les membres qui partent, nous avons sollicité des organismes communautaires et des personnes dans la collectivité, en espérant éveiller leur intérêt et les inciter à devenir membres du comité à leur tour. Puisque la recherche a été fructueuse, notre nouvelle série de réunions pour 2017 peut commencer.

Les membres de notre collectivité qui siègent au Comité de l'accessibilité incluent la Société canadienne de l'ouïe, l'Institut national canadien pour les aveugles, le Réseau d'action pour l'inclusion des personnes handicapées de l'Est ontarien (anciennement United Families of Eastern Ontario) et l'Ottawa Rotary Home. Bienvenue à tous!

## **Planification du nouveau Campus Civic en cours**

L'Hôpital d'Ottawa s'est réjoui de l'annonce faite le 2 décembre 2016 par des dirigeants d'Ottawa aux paliers municipal, provincial et fédéral, recommandant le terrain Sir-John-Carling reconfiguré pour accueillir le nouveau Campus Civic. Nous estimons que cet emplacement constitue désormais la meilleure option pour offrir aux patients de L'Hôpital d'Ottawa des soins dignes du 21<sup>e</sup> siècle à un endroit accessible et doté d'espaces verts favorisant le mieux-être de tous.

De conception moderne et accessible, le nouveau campus fournira une excellente occasion de discuter de l'accessibilité et de la promouvoir.

## **Semaine nationale pour l'intégration des personnes handicapées 2016**

Cette année encore, le bureau de l'Accessibilité et des Services d'interprétation a animé un kiosque aux trois campus de L'Hôpital d'Ottawa lors des activités de la Semaine de reconnaissance du personnel pour faire la promotion des services d'interprétation auprès du personnel, des bénévoles et des visiteurs. Le beau temps étant de la partie, des milliers de personnes se sont réunis et ont visité les différents kiosques tout en profitant de la nourriture et des rafraîchissements offerts.

## **Conseil consultatif des normes d'accessibilité de l'Ontario**

En juin 2016, l'honorable Stacey MacCharles, ministre responsable de l'Accessibilité, a nommé Serge Falardeau, coordonnateur de l'accessibilité à L'Hôpital d'Ottawa, en tant que nouveau membre du Conseil consultatif des normes d'accessibilité. D'une durée de deux ans, son mandat constituera pour L'Hôpital d'Ottawa une occasion de contribuer aux modifications futures de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ainsi qu'à l'élaboration de nouvelles normes pour le secteur de la santé.

## **Célébration pour tous 2016**

Une fois de plus, L'Hôpital d'Ottawa a joué un rôle de premier plan dans le gala de Célébration pour tous, tenu le 1<sup>er</sup> décembre 2016, qui souligne la Journée internationale des personnes handicapées de l'ONU. Près de 400 invités ont applaudi les réalisations de personnes ayant une incapacité, dans les catégories Arts, Jeunesse, Bénévolat et Carrière. De plus, des organismes et des employeurs de chez nous ont été récompensés pour la culture d'inclusion qu'ils favorisent dans leur milieu. De nombreux politiciens fédéraux et provinciaux étaient également présents. Félicitations à tous les finalistes ainsi qu'aux lauréats!

## Mises à jour sur la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Bien que la plupart des échéanciers fixés pour les articles ci-dessous soient déjà passés, nous demeurons très vigilants pour nous assurer non seulement de respecter les normes établies, mais aussi de chercher des occasions de les surpasser.

Voici les codes de couleur employés pour indiquer l'état d'un article donné :

Indique que nous nous conformons totalement à la législation. Il peut y avoir des éléments continus ou qui se répètent.	<b>Vert</b>
Indique que nous nous conformons presque à la législation et que nous avons un plan pour assurer notre réussite.	<b>Jaune</b>
Indique que nous avons besoin de plus de temps pour nous conformer au moment voulu et que nous avons un plan pour assurer notre réussite.	<b>Rouge</b>

<b>Article 3 – Mise à jour de la politique sur l'accessibilité</b>	<b>Vert</b>
--	-------------

L'Hôpital met à jour sa politique sur l'accessibilité afin de refléter les changements aux normes de services à la clientèle mis en œuvre le 1<sup>er</sup> juillet 2016, une exigence en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. À titre d'exemple, la version précédente des normes demandait que le personnel en contact direct avec les clients ou les patients reçoive une formation sur les normes de services à la clientèle. Désormais, tous les employés doivent suivre cette formation, qu'ils soient ou non en contact direct avec les patients. Cette nouvelle exigence n'a entraîné aucun changement à l'Hôpital puisque l'ensemble du personnel et des bénévoles devait déjà suivre cette formation à leur embauche. En plus des normes de services à la clientèle, la formation aborde le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne de l'Ontario.

<b>Article 4 : Plan d'accessibilité</b>	<b>Vert</b>
---	-------------

Alors que le plan d'accessibilité 2012-2017 tire à sa fin, nous avons déjà quelques idées préliminaires en place pour élaborer le plan quinquennal 2018-2022. Un groupe de travail spécial sera mis sur pied pour rédiger un plan qui améliorera davantage l'accessibilité à l'Hôpital. L'un des aspects importants sera la planification de la construction du nouveau campus qui remplacera le Campus Civic vieillissant. Le plan reflétera notre participation à ce processus de planification.

<b>Article 5 : Approvisionnements</b>	<b>Vert</b>
---------------------------------------	-------------

Le Service d'approvisionnement continue de répondre à ses exigences en matière d'achat de biens et de services.

<b>Article 6 : Kiosques libre-service</b>	<b>Vert</b>
---	-------------

Partout sur les campus, on trouve des guichets bancaires automatiques, des guichets de paiement du stationnement, des téléphones publics et des téléphones à ligne directe soigneusement choisis pour être accessibles aux personnes malentendantes ou ayant une déficience visuelle ou une autre incapacité pour laquelle des mesures d'adaptation spéciales peuvent être nécessaires.

<b>Article 7 – Formation sur l'accessibilité</b>	<b>Vert</b>
--	-------------

En 2016, 1,498 membres du personnel et bénévoles de l'Hôpital ont reçu une formation sur les normes de service à la clientèle, le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne de l'Ontario, soit en personne ou par le module d'apprentissage interne. Sur demande, le coordonnateur a fourni (et continuera de fournir) une formation ciblée sur des articles précis de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, à l'interne comme à l'externe. À titre d'exemple, au début de 2017 et tout au long de l'année, des membres du personnel désignés seront formés quant aux nouveaux services et processus d'interprétation. Cette formation aidera les gens à mieux comprendre leur rôle à cet égard.

Par ailleurs, nous avons eu l'occasion d'offrir des formations ciblées, adaptées aux besoins de notre collectivité. La Coalition des services de soutien communautaire d'Ottawa, l'Aéroport international d'Ottawa et l'Université d'Ottawa ont reçu des formations axées sur l'importance de satisfaire les besoins de leurs clients ou patients. D'après la rétroaction reçue, ces formations ont été bénéfiques puisque les participants comprennent mieux la nécessité de prendre les mesures d'adaptation nécessaires pour les personnes ayant une incapacité.

<b>Article 11 : Formats accessibles pour formuler des commentaires</b>	<b>Vert</b>
--	-------------

L'Hôpital d'Ottawa étudie la possibilité d'offrir d'autres options aux gens pour leur permettre d'exprimer leurs préoccupations. Par exemple, certains patients pourraient préférer envoyer



un message vidéo plutôt que d'écrire une lettre ou de faire un appel. Une fois les nouvelles options en place, nous en ferons la promotion à l'interne et à l'externe. Entre-temps, nous continuerons de recevoir les commentaires et d'y répondre dans les délais prévus.

<b>Articles 12 et 26 – Formats accessibles et aides à la communication</b>	<b>Vert</b>
--	-------------

Bien que l'Hôpital continue à fournir sur demande ses documents dans un format accessible, on a reconnu la nécessité d'élaborer des lignes directrices applicables à tout l'Hôpital pour l'ensemble des communications. Au début de la nouvelle année, un comité sur **l'accessibilité, l'information et la communication (A-IC)** sera mis sur pied pour passer en revue les outils de communication actuels, les mettre à jour au besoin et assurer la constance du format en place.

<b>Article 13 : Renseignements sur la sécurité publique en format accessible</b>	<b>Vert</b>
--	-------------

Au cours de la dernière année, l'Hôpital a installé de nouveaux panneaux afin d'indiquer plus clairement les chemins d'évacuation, permettant un accès rapide aux lieux sûrs.

<b>Article 14 : Site Web conforme aux Règles pour l'accessibilité du contenu Web</b>	<b>Vert</b>
--	-------------

L'Hôpital d'Ottawa s'affaire actuellement à transférer son site Web externe sur une nouvelle plateforme qui permettra une plus grande accessibilité, comme l'exige la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ce faisant, il s'assure également que tous les documents téléversés dans le site Web sont entièrement accessibles. Les deux spécialistes du Web affectés à cette tâche ont en outre reçu une formation pour devenir les spécialistes internes en documents PDF accessibles de l'Hôpital. Ils passent actuellement en revue tous les documents affichés à l'externe pour veiller à ce que ces derniers soient pleinement accessibles pour le public. De plus, un protocole sera mis en place afin de garantir que tous les documents affichés à l'avenir dans le site Web externe seront rigoureusement conformes à la norme.

Il s'agit d'une tâche en cours, pour laquelle nous nous sommes imposé un échéancier bref afin de nous conformer au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 longtemps avant la date butoir du 1<sup>er</sup> janvier 2021.

<b>Articles 22 et 32 – Travailler à L'Hôpital d'Ottawa</b>	<b>Vert</b>
--	-------------

L'Hôpital d'Ottawa s'est récemment joint au programme PAIRE (Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi) de Centraide Ottawa. Cela marque le début d'un dialogue visant à faciliter l'accès à un emploi en milieu hospitalier pour les personnes qualifiées, ayant une incapacité. Comme le taux de chômage chez les personnes ayant une incapacité est plus élevé que la moyenne nationale, une telle initiative pourrait véritablement changer les choses pour ces personnes. L'Hôpital souhaite décidément jouer un rôle à cet égard.

<b>Article 80 - Conception des espaces publics</b>	<b>Vert</b>
--	-------------

Tout au long de l'année, notre bureau est mis au courant des obstacles qui nuisent à l'expérience des patients recevant des soins à l'Hôpital. Ces obstacles concernent souvent le milieu bâti, car les campus ont été construits avant que le Code du bâtiment de l'Ontario mette l'accent sur l'accessibilité. Par conséquent, lorsque des rénovations ou de nouvelles constructions sont réalisées, toutes les exigences en matière d'accessibilité sont respectées. Le nouveau comité sur l'**accessibilité et le milieu bâti** se fera le porte-parole de ceux qui signalent des préoccupations et collaborera étroitement avec le bureau de la gestion de projets afin de fixer les priorités et d'émettre des recommandations.

Notre bureau est continuellement sollicité pour vérifier que les projets tiennent compte de l'accessibilité dès le début de leurs planifications. Cette année, nous avons effectué de nombreux exercices d'inspection visant à évaluer l'accessibilité dans différents secteurs, tels que les toilettes, les cafétérias, les postes de soins infirmiers, les réceptions, les salles d'attente et les nouvelles constructions. Ces consultations et ces exercices d'inspection nous ont permis de constater que les petits détails peuvent faire une énorme différence pour un patient ayant une incapacité.

## Conclusion

En 2016, nous avons eu des occasions d'assurer et même d'améliorer l'accessibilité pour les patients et les membres de leur famille, le personnel et les bénévoles ayant une incapacité. Nous demeurons vigilants dans notre approche lorsque nous repérons, éliminons et prévenons les obstacles qui entravent l'accès aux biens et services de L'Hôpital d'Ottawa.

Pour la suite des choses en 2017, nous profiterons de meilleurs services d'interprétation grâce à de nouvelles options de prestation, comme l'interprétation audio et vidéo à distance pour les personnes malentendantes. Le personnel bénéficiera de formations ciblées qui enrichiront leurs connaissances actuelles sur le travail auprès des personnes ayant une incapacité. Nous continuerons de recevoir les signalements d'obstacles, qu'il s'agisse de problèmes structureux ou de problèmes d'attitude, et de prendre les mesures qui s'imposent.

En tant que membre de la collectivité, L'Hôpital d'Ottawa veille à s'assurer que ses patients et visiteurs sont traités comme des membres de la famille. Si ce qui se passe hors de nos campus est hors de notre contrôle, nous avons néanmoins à cœur de montrer l'exemple en faisant ce qui est juste pour tous.

C'est notre engagement envers vous.

Serge M. Falardeau  
Coordonnateur, Accessibilité et Services d'interprétation  
L'Hôpital d'Ottawa

Tél. : 613-798-5555, poste 75535  
[sfalardeau@lho.ca](mailto:sfalardeau@lho.ca)



...d'instaurer une culture axée sur  
l'accessibilité à l'Hôpital et dans la  
collectivité. **Pensez à l'accessibilité!**