

# Rapport de conformité sur l'accessibilité de 2019

## Exigences

- 1. Votre organisme a-t-il une politique et une déclaration d'engagement en matière d'accessibilité?**  
Commentaires : Oui. La Politique sur l'accessibilité a été révisée et mise à jour en 2018 de sorte à rendre distinctes la politique et les procédures. La politique comprend une déclaration d'engagement.
- 2. Votre organisme a-t-il élaboré, mis en œuvre et mis à jour un plan d'accessibilité pluriannuel et l'a-t-il affiché sur le site Web de votre organisme?**  
Commentaires : Oui. Nous avons un nouveau plan d'accessibilité quinquennal (de 2018 à 2022) et il est affiché sur le site Web public de L'Hôpital d'Ottawa.
- 3. Votre organisme a-t-il examiné la progression de la mise en œuvre de la stratégie figurant dans le Plan d'accessibilité et documenté les résultats dans un rapport annuel affiché sur son site Web?**  
Commentaires : Oui. En plus des mises à jour fournies dans le plan, nous avons aussi inclus les autres réalisations d'une équipe dédiée à l'accessibilité dans le cadre des activités de L'Hôpital d'Ottawa.
- 4. Votre organisme a-t-il consulté des personnes ayant une incapacité au moment d'établir, de réviser et de mettre à jour le Plan d'accessibilité pluriannuel?**  
Commentaires : Oui. Des membres (avec et sans incapacité) du Comité de l'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa ont été désignés pour réviser nos priorités en matière d'accessibilité pour les cinq prochaines années et en discuter.
- 5. Votre organisme offre-t-il une formation adéquate sur le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes ayant une incapacité?**  
Commentaires : Oui. Les membres du Conseil des gouverneurs et du personnel (y compris les bénévoles) de l'Hôpital doivent suivre cette formation avant leur première journée à L'Hôpital d'Ottawa. La formation est donnée en personne, en ligne ou par l'intermédiaire du Guide d'accessibilité.
- 6. Votre organisme a-t-il établi et documenté un processus pour recevoir de la rétroaction sur sa façon de fournir des biens ou des services aux personnes ayant une incapacité? Le processus comprend-il les mesures à prendre à la suite d'une plainte?**  
Commentaires : Oui. Le Service des relations avec les patients répond à toutes les préoccupations de patients en incluant les intervenants clés de l'Hôpital dans le processus de résolution, puis en assurant le suivi auprès du patient.

- 7. Votre organisme s'assure-t-il que ses processus de rétroaction sont accessibles aux personnes ayant une incapacité en offrant des formats accessibles et des aides à la communication sur demande et avisez-vous le public de votre politique sur la rétroaction accessible?**

Commentaires : Un énoncé sur la façon d'obtenir de l'information ou de fournir de la rétroaction dans un média substitut figure sur le site Web public de L'Hôpital d'Ottawa. Cela comprend aussi l'offre de services d'interprétation en langue des signes (ASL et LSQ).

## Information et communications

- 8. Votre organisme a-t-il un processus pour fournir à la personne ayant une incapacité qui le demande des documents en format accessible et des aides à la communication en temps opportun et au même prix que pour d'autres personnes qui demandent la même information, et avisez-vous le public de votre politique sur l'information accessible?**

Commentaires : Oui. L'avis au public est affiché sur le site Web public de L'Hôpital d'Ottawa.

## Embauche

- 9. Votre organisme avise-t-il les membres du personnel et du public de la disponibilité de mesures d'adaptation dans son processus de recrutement?**

Commentaires : Oui. La mention suivante est affichée dans toutes les offres d'emploi publiées en ligne ainsi que dans la section Carrières et bénévolat de notre site Web public : « Nous offrons sur demande aux personnes ayant une incapacité des mesures d'adaptation au travail et dans le cadre de tout nouveau processus de sélection. »

- 10. Votre organisme informe-t-il les candidats retenus de sa politique sur les mesures d'adaptation offertes aux employés ayant une incapacité?**

Commentaires : Oui. Conformément aux Normes d'emploi, tous les nouveaux employés sont avisés par écrit qu'ils peuvent obtenir des mesures d'adaptation sur demande.

- 11. Est-ce que votre organisme élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individuels et documentés pour les employés ayant une incapacité?**

Commentaires : Le Service de santé et de mieux-être au travail est responsable de recueillir de l'information, d'avoir recours aux consultations nécessaires et de formuler les recommandations appropriées pour accommoder une personne compte tenu de son incapacité ou de ses préférences.

## Transport

- 12. Votre organisme offre-t-il des services de transport?**

Commentaires : Oui.

**12 a. Votre organisme donne-t-il aux employés et aux bénévoles de la formation en matière d'accessibilité sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement accessible et les caractéristiques de vos véhicules de transport?**

**Commentaires :** Oui. L'Hôpital d'Ottawa offre du transport intercampus par l'entremise d'un tiers. Tous leurs chauffeurs ont reçu la formation requise sur l'utilisation sécuritaire de l'équipement accessible et les caractéristiques des véhicules.

## Conception des espaces publics

**13. Depuis son dernier rapport de conformité sur l'accessibilité, votre organisme a-t-il aménagé ou réaménagé des places de stationnement public accessibles hors rue qu'il a l'intention d'entretenir?**

Commentaire : Non.

**14. Depuis son dernier rapport de conformité sur l'accessibilité, votre organisme a-t-il aménagé ou réaménagé des aires publiques extérieures qu'il a l'intention d'entretenir?**

Commentaire : Non.

## Service à la clientèle

**15. Dans vos politiques et procédures et vos pratiques, votre organisme permet-il aux personnes ayant une incapacité de garder leur animal d'assistance avec elles dans les aires ouvertes au public ou aux autres tiers? Si la loi ne le permet pas, votre organisme offre-t-il des solutions de rechange aux personnes qui ont besoin d'un animal d'assistance pour accéder à vos biens, à vos services ou à vos installations et les utiliser?**

Commentaires : Oui. Au besoin, un membre du personnel accompagne le patient si son animal d'assistance n'est pas autorisé à entrer dans certains secteurs de l'hôpital.

## Exigences générales

**16. Outre les exigences citées précédemment, votre organisme respecte-t-il toutes les exigences applicables en vigueur en matière d'information et de communication, conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées?**

Commentaires : Oui. À notre connaissance, nous nous conformons à toutes les exigences applicables en matière d'information et de communication.

**17. Outre les exigences citées précédemment, votre organisme respecte-t-il toutes les exigences applicables en vigueur en matière d'emploi, conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées?**

Commentaires : Oui. À notre connaissance, nous nous conformons à toutes les exigences applicables en matière d'emploi.

**18. Outre les exigences citées précédemment, votre organisme respecte-t-il toutes les exigences applicables en vigueur en matière de transport conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées?**

Commentaires : Oui. À notre connaissance, nous nous conformons à toutes les exigences applicables en matière de transport.

**19. Outre les exigences citées précédemment, votre organisme respecte-t-il toutes les exigences applicables en vigueur en matière d'espace public conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées?**

Commentaires : Oui. À notre connaissance, nous nous conformons à toutes les exigences applicables en matière d'espace public.

**20. Outre les exigences citées précédemment, votre organisme respecte-t-il toutes les exigences applicables en vigueur en matière de service à la clientèle conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées?**

Commentaires : Oui. À notre connaissance, nous nous conformons à toutes les exigences applicables en matière de service à la clientèle.

**21. Outre les exigences citées précédemment, votre organisme respecte-t-il toutes les exigences générales en vigueur conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées?**

Commentaires : Oui. À notre connaissance, nous nous conformons à toutes les exigences générales en vigueur, conformément au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées.