



# Rapport annuel sur l'accessibilité 2020

Un lieu accessible à toute personne ayant une incapacité qui vient y travailler, y faire du bénévolat ou y recevoir des soins empreints de compassion.



**Inspired** by research.  
**Driven** by compassion.

**Inspiré** par la recherche.  
**Guidé** par la compassion.

Accessibilité et conformité à la LAPHO  
L'Hôpital d'Ottawa  
613-798-5555, poste 75535 ou 75303  
[accessibilite@lho.ca](mailto:accessibilite@lho.ca)

## Table des matières

Sommaire .....	4
Nouveau PDG : un champion de l'accessibilité .....	5
Nouvelle politique sur les visiteurs pendant la pandémie : notre contribution .....	6
Vérification de l'accessibilité du Centre d'évaluation pour la COVID-19.....	6
Services d'interprétation pendant la pandémie de COVID-19.....	7
Masques munis d'une fenêtre transparente .....	7
Unité de soins d'urgence et de transition .....	7
Guide d'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa .....	8
Conseillère en accessibilité pour le nouveau projet Civic.....	8
Formation sur l'accessibilité.....	8
Langage clair et documents accessibles.....	8
Partenariats communautaires et conversations saines .....	9
Conseil sur la diversité et l'inclusion.....	10
Nouvelle entrée de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa.....	10
Comité d'élaboration de normes pour le secteur de la santé .....	12
Réseau ontarien des professionnels de l'accessibilité des services de santé.....	12
L'accessibilité est un cheminement.....	13

## Sommaire

La COVID-19 a posé des défis inimaginables dans tous les domaines de la société, y compris à L'Hôpital d'Ottawa. Elle nous a toutefois aussi présenté des possibilités extraordinaires d'innover pour nous adapter à la nouvelle réalité. Chose certaine, l'accessibilité pour les membres du personnel et les patients demeurera une priorité pendant la pandémie et la poursuite des activités par la suite, car il s'agit d'un volet important pour offrir des soins de calibre mondial.

Je suis fière de vous présenter quelques-unes des réalisations clés qui nous ont aidés à gérer les complexités qui sont venues de pair avec la crise sanitaire. Tant pour l'installation de centres accessibles d'évaluation de la COVID-19 que pour la rédaction d'une nouvelle politique sur les visiteurs qui tenait compte du besoin de soutien des patients ayant divers niveaux de capacités, nous avons réuni dirigeants, éthiciens et employés en première ligne pour planifier et réaliser dans une optique d'accessibilité une intervention efficace et adaptable dans une situation en constante évolution.

Nous poursuivons le travail sans relâche, car nous demeurons déterminés à continuer d'accroître l'accessibilité. Nous maintenons le cap sur l'atteinte de l'accessibilité pour tous et restons unis dans l'objectif de concrétiser notre vision d'offrir à chaque patient de soins de calibre mondial et des services exceptionnels avec une compassion digne des personnes qui nous sont chères.

L'atteinte de l'accessibilité dans le milieu de la santé continuera de progresser grâce à des collaborations judicieuses avec les membres du personnel et nos partenaires au sein de la collectivité, dont la détermination et la persévérance demeurent inébranlables. Je vous invite personnellement à prendre connaissance du rapport annuel sur l'accessibilité de 2020 et vous encourage à mettre l'épaule à la roue à nos côtés!

**Renée Légaré, Ph.D., M.Sc., ICD.D**

Vice-présidente exécutive, Ressources humaines

## Nouveau PDG : un champion de l'accessibilité

En juillet 2020, Cameron Love est devenu président-directeur général (PDG) de L'Hôpital d'Ottawa. Cameron Love connaît très bien L'Hôpital d'Ottawa et les enjeux en matière d'accessibilité. Il travaille pour l'Hôpital depuis plus de 20 ans et a consacré de nombreuses années à la présidence du Comité de l'accessibilité. Il a collaboré étroitement avec des membres du personnel et des partenaires communautaires pour progresser dans l'atteinte de l'accessibilité à l'Hôpital.



**Maxime Boileau (bénévole)** – En février 2015, j'ai reçu un diagnostic de sclérose en plaques. Mon premier et seul épisode à ce jour (je touche du bois chaque jour!) a été très agressif. J'ai été hospitalisé un mois en Neurologie à partir de l'Urgence du Campus Civic. Je suis ensuite resté à l'hôpital pour suivre une réadaptation pendant six semaines. Après mon retour chez moi, j'ai poursuivi ma réadaptation au Centre de réadaptation pendant un an.

Je suis devenu bénévole à L'Hôpital d'Ottawa en juillet 2015. Au début, j'étais capable de venir une seule fois par semaine. À mesure que j'ai gagné en force, j'ai aussi ressenti de la fatigue physique et mentale. J'ai délaissé le fauteuil roulant au profit d'une marchette, puis d'une

canne, avant de recommencer à marcher sans aide.

Je ne parviens toujours pas à courir et j'éprouve de la difficulté dans les escaliers. Faire du bénévolat dans un endroit sécuritaire et accessible m'a aidé à gagner la confiance que je peux redevenir plus autonome physiquement.

L'équipe des Ressources bénévoles a toujours fait preuve d'une compréhension exceptionnelle pour me donner les heures que je pouvais faire compte tenu de ma fatigue. Au fil des ans, j'ai apporté une aide dans d'autres rôles, où je devais utiliser la technologie. J'ai travaillé dans un bureau avec un ordinateur relié à deux écrans, ce qui réduisait la fatigue oculaire. Aussi, le bureau était bien éclairé, sans être trop éclairé – je suis sensible à la lumière. J'ai besoin d'équilibre.

En continuant de gagner en force et en confiance, j'ai pu en faire toujours un peu plus. Des outils technologiques ont assuré mon accessibilité. J'étais très content quand l'Hôpital est passé à Office 365 il y a quelques années. Ce changement nous a facilité la vie pendant la pandémie, en plus de permettre aux bénévoles de continuer de servir les patients de l'Hôpital par voie virtuelle.

Collectivement, nous avons fait de solides gains de productivité avant et pendant la crise, qui nous a amenés à créer des outils auxquels nous n'avions pas songé auparavant. La création du Bureau d'information virtuel, par exemple, était la solution idéale pour accueillir en personne les patients et les visiteurs. Grâce aux différents paramètres comme le mode sombre, j'ai une solution technologie complète et accessible.

## Nouvelle politique sur les visiteurs pendant la pandémie : notre contribution

Après le début de la pandémie de COVID-19 en mars, il était nécessaire de protéger la sécurité des patients et des membres du personnel. L'Hôpital et les autres hôpitaux ontariens ont donc restreint les visites, conformément aux directives émises par le gouvernement provincial. Dans la plupart des cas, les gens ont dû cesser d'accompagner des proches à l'hôpital et de leur rendre visite.

À l'Hôpital, nous comprenons que la présence d'un proche capable d'aider à faire les activités essentielles est bénéfique pour les patients, surtout ceux qui sont vulnérables. Voilà pourquoi nous avons revu la politique afin de créer un nouveau rôle, celui de partenaire de soins essentiel. Le partenaire de soins essentiel est la personne de soutien choisie par le patient dont la présence est considérée comme essentielle pour assurer la sécurité et le mieux-être de ce dernier pendant qu'il est à l'hôpital.

Le nouveau rôle fournit aux patients un moyen stable et équitable d'avoir accès à du soutien de la façon la plus sécuritaire possible, et ce, malgré les restrictions de visites. Il est particulièrement important lorsque le patient a des besoins uniques ou accrus.

Pour assurer la sécurité de tous à l'Hôpital, les partenaires de soins essentiels reçoivent une formation sur la prévention et le contrôle des infections. Nous prévoyons aussi des visites virtuelles dans la mesure du possible pour réduire au minimum le nombre de personnes présentes dans l'hôpital tout en tenant compte des besoins des patients.

## Vérification de l'accessibilité du Centre d'évaluation pour la COVID-19

Le Centre d'évaluation pour la COVID-19 qui a ouvert ses portes le 13 mars à l'aréna Brewer était le premier centre en son genre dans la ville et a nécessité un travail d'équipe monumental entre L'Hôpital d'Ottawa, le CHEO, des partenaires gouvernementaux et bien d'autres intervenants.

L'absence d'obstacle à l'entrée et à la circulation à l'intérieur du centre était une grande priorité. Les Services d'accessibilité ont reçu le mandat d'inspecter les installations avant l'ouverture. Nous avons évalué soigneusement l'entrée et les aires d'inscription, d'examen et d'attente. Des mesures ont ensuite été prises pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité. Nous avons réalisé une deuxième évaluation en septembre à titre de suivi et l'équipe responsable des activités a surveillé la situation au quotidien pour veiller à répondre aux besoins uniques des patients en matière d'accessibilité, le cas échéant.



## Services d'interprétation pendant la pandémie de COVID-19

Bien qu'il y ait eu une interruption initiale des services d'interprétation en personne en raison de la pandémie, nos fournisseurs ont continué de fournir ces services essentiels par d'autres moyens, notamment par téléphone et vidéo. Comme ces options étaient déjà offertes avant la pandémie, la transition a eu lieu sans heurt. Les patients et les équipes de soins n'ont donc jamais cessé d'avoir accès à des services professionnels d'interprétation.

## Masques munis d'une fenêtre transparente

Au printemps 2020, un protocole de prévention et de contrôle des infections exigeait que tous les membres du personnel portent un masque médical en tout temps à l'hôpital, en plus d'autres pièces d'équipement de protection individuelle (ÉPI), au besoin. Ce type de masque représente toutefois un obstacle pour les personnes qui sont sourdes ou malentendantes ou qui ont de la difficulté à communiquer, parce qu'il les empêche de voir la bouche de la personne qui le porte. L'Hôpital a donc commencé à chercher des masques munis d'une fenêtre transparente qui faciliteraient la lecture sur les lèvres et la communication entre les patients et leurs équipes de soins. Ce fut un défi de taille parce que ces produits étaient disponibles en quantité limitée. En septembre, l'Hôpital a reçu sa première commande de masques facilitant la communication approuvés par Santé Canada.

## Unité de soins d'urgence et de transition

Au début de l'automne, le gouvernement provincial a annoncé l'octroi de fonds pour financer la construction d'une nouvelle unité de soins d'urgence et de transition au Campus Civic de l'Hôpital. Le projet a rapidement progressé et l'unité temporaire de 40 lits supplémentaire a ouvert le 4 janvier 2021. Elle accroît notre capacité pour que tous les patients reçoivent les soins dont ils ont besoin. Elle diminuera aussi les temps d'attente à l'Urgence et le temps de déchargement des ambulances, ce qui permettra aux professionnels paramédicaux de retourner plus vite dans la collectivité.

Pour veiller à ce que cette unité soit la plus accessible possible, l'Hôpital a créé un comité sur l'accessibilité du stationnement et du transport. Ce comité continue de se réunir pour discuter des problèmes potentiels ou de préoccupations à l'égard de l'accès à l'unité et de la conception de la nouvelle structure. La nouvelle unité comprend plusieurs caractéristiques d'accessibilité, dont deux salles de bain (sur sept) accessibles en fauteuil roulant.



## Guide d'accessibilité de L'Hôpital d'Ottawa

Après avoir consacré plusieurs mois à la révision du Guide d'accessibilité de l'Hôpital pour soigner sa présentation, le mettre à jour et y inclure des conseils utiles, les Services d'accessibilité ont lancé la version 2020 du guide. Disponible en français et en anglais, il constitue un outil pour toute personne qui n'a pas l'habitude de composer avec des patients, des bénévoles et des employés ayant une incapacité.

## Conseillère en accessibilité pour le nouveau projet Civic

Marnie Peters, présidente de l'organisme Accessibility Simplified, a été invitée à jouer un rôle clé pour garantir que le nouveau projet Civic comprendra un édifice ultramoderne et universellement accessible. Elle possède une vaste expérience en services de consultation dans le cadre de projets d'infrastructure d'envergure. Elle représente un ajout judicieux pour gérer les complexités de ce projet en tant qu'experte en accessibilité au sein de l'équipe responsable du développement du projet. Son approche avant-gardiste envisage l'accessibilité au-delà de ce qui est exigé par les codes de bâtiment actuels au profit d'une conception universelle.

## Formation sur l'accessibilité

Cette année, 2 296 nouveaux employés ont suivi le module de formation en ligne sur l'accessibilité dans un établissement de soins exigé avant le premier jour de travail.

Soixante-sept nouveaux bénévoles ont suivi une formation en personne sur l'accessibilité conçue pour les préparer à offrir du soutien direct aux patients ayant une incapacité.

Après la restriction des rencontres en personne, nous avons offert la formation par voie virtuelle. De nouveaux dirigeants et de nouveaux commis ont donc reçu une formation sur l'accessibilité à distance.

La formation sur l'accessibilité a également été offerte à plusieurs organismes externes, y compris à plus de 125 étudiants en médecine de l'Université d'Ottawa, à environ 80 infoguides bénévoles à l'Aéroport international d'Ottawa et à environ 20 membres du personnel de la Commission de la capitale nationale. En raison de la COVID-19, nous avons cependant annulé les autres formations externes prévues pour le reste de l'année.

## Langage clair et documents accessibles

Le Service des communications de l'Hôpital continue de fournir sur demande de la formation et des conseils individuellement et en petits groupes. Un nouveau guide sur la façon de créer des documents accessibles dans Word a été publié dans monHôpital (intranet). Un deuxième guide sur la création de documents accessibles dans Excel est en cours d'élaboration. Des services de révision visant à améliorer la clarté du langage sont toujours offerts à l'ensemble du personnel, et ce, pour tous les types de documents.

**Chris Pichler (membre du personnel)** – Je suis atteint d'épilepsie du lobe temporal. Ma maladie est incurable, mais j'ai eu trois chirurgies au cerveau pour faire retirer ou débrancher des parties de mon lobe temporal gauche. Cette rare forme d'épilepsie ne cause pas de convulsions. Je vis plutôt des épisodes de « somnambulisme ».

Un épisode dure en moyenne de 5 à 10 minutes avant que je reprenne mes esprits. Toutefois, pendant un épisode, je ne me rappelle ni mon nom, ni le nom de ma femme, ni même ce qu'est un cellulaire. Je n'ai aucun souvenir de ce qui s'est passé pendant un épisode et je n'ai aucun contrôle sur mes gestes. Il est aussi impossible de me réveiller pendant un épisode de somnambulisme.

Depuis mon premier jour à l'hôpital, mes collègues ont fait preuve d'une empathie et d'une compassion exceptionnelles en ce qui concerne la vie et le travail avec mon incapacité.

Après avoir subi des blessures pendant un épisode survenu au travail, un plan de sécurité a été mis en place. Je dois désormais prévenir quelqu'un si je remarque un signe annonciateur d'un épisode. Mes collègues cesseront immédiatement leur tâche pour assurer ma sécurité. Ils resteront avec moi jusqu'à ce que je sache de nouveau mon nom – et le leur! C'est un plaisir de travailler ici, ce que je fais depuis deux ans. J'adore travailler avec les données et les rapports que je crée. Je me sens moins stressé maintenant que mon incapacité est comprise.



## Partenariats communautaires et conversations saines

Notre engagement envers l'équité, la diversité et l'inclusion prend plusieurs formes. Nous sommes toujours un membre actif du Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE). L'initiative de Centraide amène les membres du PAIRE à appuyer des pratiques exemplaires d'embauche de personnes ayant une incapacité. Depuis plus de deux ans maintenant, l'Hôpital participe à des conférences mensuelles sur le jumelage d'emplois. Des fournisseurs de services à Ottawa et l'Hôpital jumellent des chercheurs d'emploi à des offres d'emploi à l'Hôpital en fonction de leurs intérêts et de leurs compétences. Depuis que nous sommes devenus membres en juillet 2018, nous avons réussi des jumelages qui ont donné lieu à l'ajout de nouvelles personnes talentueuses à notre équipe.

Les événements qui touchent la collectivité ont un effet direct sur l'hôpital. Pour soutenir les employés, les patients et la collectivité dans son ensemble, l'Hôpital a lancé la diffusion d'une série de discussions en ligne intitulée « Parlons de discrimination en santé » et réunissant des membres du personnel et de la collectivité, des partenaires communautaires et des patients. Inspirées par l'actualité, les premières discussions ont porté sur le racisme dans le milieu de la santé. Elles étaient animées par des membres du personnel noirs qui racontent leurs expériences.

Une discussion similaire a été tenue le 3 décembre 2020 dans le cadre de la Journée internationale des personnes handicapées. Quatre panélistes de l'Hôpital ont notamment décrit leur expérience de travail, de bénévolat ou de soins dans le système de santé. Un autre échange a eu lieu le 10 décembre 2020 sur l'importance des espaces sûrs et inclusifs dans le milieu de la santé. Ces conversations ont stimulé des discussions sur les façons judicieuses de soutenir notre collectivité.

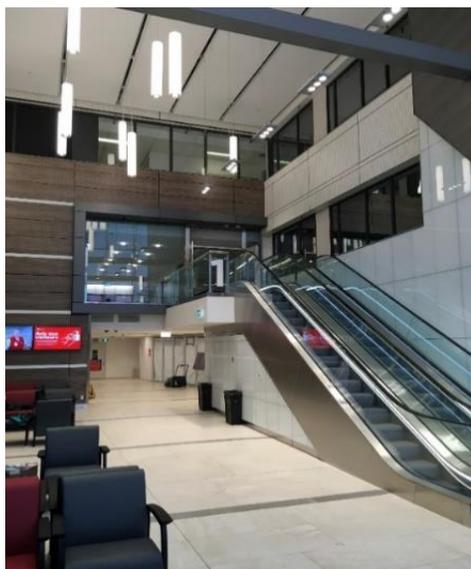
## Conseil sur la diversité et l'inclusion

En décembre, l'Hôpital a lancé le Conseil sur la diversité et l'inclusion. Le rôle du Conseil sera d'encadrer et de superviser la mise en œuvre d'une stratégie en matière de diversité pour l'Hôpital et d'en surveiller la progression. Les membres du Conseil représenteront l'Hôpital, plaideront en faveur de la diversité et feront figure de modèles en matière d'inclusion.

Voilà un exemple des nombreuses initiatives propices à l'équité, à la diversité et à l'inclusion entreprises à l'Hôpital au cours des dernières années, à l'instar des partenariats avec Embauche immigrants Ottawa et le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion. Nous avons la ferme intention de tirer parti de nos réussites et de nos partenariats pour aider toujours davantage nos gens à créer une culture d'inclusion et d'appartenance au travail.

## Nouvelle entrée de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa

Le 6 mars 2020, l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa a tenu une cérémonie pour marquer l'ouverture de sa nouvelle entrée principale, qui est de toute beauté en plus d'être accessible. L'inscription des patients est désormais centrale et la nouvelle boutique de cadeaux a fière allure. Les affiches de signalisation sont installées bien en vue pour aider les visiteurs à se rendre au niveau S (sous-sol), à la passerelle vers l'Hôpital et à la Clinique des stimulateurs cardiaques et défibrillateurs. Cet espace à la fine pointe de la technologie est le fruit du travail des équipes de Planification et Administration, d'Imagerie cardiaque, de Prévention et mieux-être, du Génie biomédical et de la Technologie de l'information, ainsi que de médecins de l'Institut de cardiologie.



**Chris Bourne (partenaire communautaire)**

En 1990, j'ai subi une lésion à la moelle épinière pendant une collision avec un train. J'ai été confronté au fait que j'allais utiliser un fauteuil roulant le reste de ma vie et à une multitude de défis inattendus qui allaient m'amener à puiser profondément en moi afin



de trouver la force de les surmonter. J'ai passé cinq mois à l'Hôpital Lyndhurst de Toronto pour recevoir des soins aigus. C'est là que j'ai compris à quel point nous sommes chanceux d'avoir en Ontario des établissements de réadaptation de calibre mondial et des organismes communautaires qui offrent du soutien pour aider des gens comme moi à se ressaisir et à déployer leur plein potentiel.

Après la réadaptation à Toronto, je suis revenu à Ottawa pour terminer mes études universitaires. J'ai commencé à faire du bénévolat à L'Hôpital d'Ottawa au sein du programme PARTY, qui vise à prévenir les traumatismes liés à l'alcool et aux comportements risqués en aidant les jeunes à reconnaître les dangers et à faire des choix éclairés quant à leur comportement.

Après l'université, j'ai commencé à travailler au Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa en tant que coordonnateur du programme de prévention et de sensibilisation aux incapacités, ce qui m'a amené à gérer le Programme PARTY et à donner de la formation de sensibilisation aux incapacités au personnel de l'Hôpital et à d'autres organismes externes. Cela m'a permis de voir le Centre de réadaptation d'un nouvel œil et de mieux comprendre son rôle essentiel dans notre collectivité.

Je continue de donner des présentations à des étudiants en médecine de l'Université d'Ottawa sur les pratiques exemplaires pour offrir des soins aux personnes qui ont une incapacité. Je suis maintenant coordonnateur des Services régionaux à Lésions médullaires Ontario, un organisme dont le but est d'atteindre la pleine inclusion en Ontario et de favoriser l'autonomie des personnes atteintes d'une lésion à la moelle épinière et d'autres incapacités physiques. À ce poste, j'ai l'honneur de travailler aux côtés de l'équipe du Centre de réadaptation de L'Hôpital d'Ottawa et d'aider des patients récemment blessés à surmonter les nombreux défis associés à leur nouvelle réalité.

J'ai constaté à quel point L'Hôpital d'Ottawa met l'accent sur l'accessibilité et la prestation de services de grande qualité. Je m'estime très chanceux d'y être affilié à titre de partenaire communautaire. Je suis reconnaissant d'avoir la possibilité de mettre à profit mes connaissances, mes opinions et mon vécu pour aider à améliorer la vie de patients à L'Hôpital d'Ottawa.

## Comité d'élaboration de normes pour le secteur de la santé

Même si la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a donné lieu à l'adoption de nombreux règlements destinés aux employeurs en Ontario, Mayo Moran, auteure de la deuxième révision de la Loi, a estimé qu'il était nécessaire de mieux encadrer le secteur de la santé. En 2017, le gouvernement a recruté 20 membres des quatre coins de la province pour mettre sur pied un comité d'élaboration de normes pour le secteur de la santé. L'Hôpital d'Ottawa a mandaté le coordonnateur de l'Accessibilité de le représenter au comité.

Bien que les recommandations du comité visent tous les hôpitaux de la province, les membres ont rapidement émis l'opinion qu'elles devraient également viser les foyers de soins, les centres de réadaptation, les centres de santé communautaire, les installations indépendantes d'imagerie médicale et de laboratoire, ainsi que les cliniques médicales.

Après de multiples réunions et discussions en petits groupes ces trois dernières années, le comité a soumis ses recommandations au cabinet du ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité et au cabinet de la ministre de la Santé et des Soins de longue durée. Plus de 20 recommandations seront mises à la disposition du public à des fins d'examen et de commentaires en 2021.

## Réseau ontarien des professionnels de l'accessibilité des services de santé

Ces deux dernières années, ce réseau qui a pris naissance à L'Hôpital d'Ottawa a connu un essor considérable et inclut maintenant 90 membres qui représentent à la fois des hôpitaux et des foyers de soins de longue durée de l'ensemble de la province. Il leur permet d'échanger des pratiques exemplaires, de discuter de préoccupations et de se transmettre des nouvelles.



## L'accessibilité est un cheminement

Une année particulièrement ardue est maintenant derrière nous. Nous avons tous atteint ce moment propice à la réflexion sur les leçons tirées et les obstacles éliminés. Nous pouvons aussi commencer à envisager les défis qui pourraient se présenter en 2021.

Ce faisant, nous pouvons en venir à la même conclusion : l'accessibilité n'est pas un projet. L'accessibilité est un cheminement en soi. Elle exige une planification minutieuse, la mise en place des bonnes équipes et ressources, ainsi que l'inclusion d'une certaine souplesse pour stimuler la créativité qui permet de bâtir un système de santé accessible pour les patients et les membres du personnel ayant une incapacité.

L'Hôpital a l'immense privilège de prendre part à ce cheminement. Nous souhaitons remercier chaque personne qui a soulevé des préoccupations en matière d'accessibilité, soumis des idées créatives pour les contrer et collaboré avec nous pour atteindre un objectif commun. Nous maintenons le cap et misons sur les partenariats locaux, car nous anticipons une autre année riche en rebondissements en 2021.

Comme toujours, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires, questions et suggestions. L'Hôpital d'Ottawa a répondu à vos préoccupations en matière d'accessibilité? N'hésitez pas à nous écrire à [accessibilite@lho.ca](mailto:accessibilite@lho.ca) pour nous faire connaître votre expérience.

### **Serge M. Falardeau**

Coordonnateur, Accessibilité et conformité à la LAPHO  
Service des ressources humaines