

Rapport de conformité sur l'accessibilité de 2023

L'Hôpital d'Ottawa

1053, av. Carling

Ottawa, ON

K1Y 4E9

Contact : Pour toutes questions, veuillez écrire à accessibilite@lho.ca

Exigences générales

1. Votre organisation a-t-elle créé et mis en œuvre des politiques écrites sur la façon d'atteindre l'accessibilité en respectant toutes les exigences applicables en matière d'accessibilité continues dans le RNAI ?

Réponse : Oui

Commentaires : Toutes les politiques font régulièrement l'objet d'une révision et d'une mise à jour. Notre politique sur l'accessibilité est actuellement à l'étape de la révision afin de vérifier qu'elle inclut des éléments liés à chacune des normes prévues au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées. Nous réalisons également des évaluations pour nous assurer que tous les éléments de la réglementation sont pris en compte dans diverses politiques de façon à pouvoir combler les lacunes, le cas échéant.

2. Votre organisation a-t-elle établi et mis en œuvre un plan d'accessibilité pluriannuel ?
(Si oui, veuillez répondre aux questions supplémentaires)

Réponse : Oui

a. Votre organisation possède-t-elle un site Web ? (Si oui, veuillez répondre aux questions supplémentaires)

Réponse : Oui

a.i. Le plan d'accessibilité de votre organisation est-il affiché sur le site Web de votre organisation ?

Réponse : Oui

a.ii. Votre organisation fournit-elle le plan d'accessibilité dans un format accessible lorsqu'on le lui demande ?

Réponse : Oui

b. Votre organisation actualise-t-elle le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans ?

Réponse : Oui

3. Votre organisation offre-t-elle une formation appropriée sur:

a. Le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO ?

Réponse : Oui

b. Le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées ?

Réponse : Oui

Information et communications

4. Votre organisation dispose-t-elle d'un processus de rétroaction lui permettant de recevoir des observations et d'y répondre qui est accessible pour les personnes handicapées ? Remarque: Cette exigence est applicable, peu importe que les clients soient autorisés ou non dans vos installations. (Si oui, veuillez répondre à une question supplémentaire)

Réponse : Oui

a. Votre organisation informe-t-elle le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication en ce qui a trait au processus de rétroaction ?

Remarque : Cette exigence est applicable, peu importe que les clients soient autorisés ou non dans vos installations.

Réponse : Oui

5. Votre organisation possède-t-elle un (ou plusieurs) site(s) Web qu'elle contrôle directement ou indirectement (« contrôle » s'entend du fait que votre organisation est en mesure d'ajouter, de retirer ou de modifier du contenu et des fonctionnalités du site Web) ? (Si oui, veuillez répondre à une question supplémentaire)

Réponse : Oui

a. Tous les sites Web de votre organisation se conforment-ils aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) du Consortium World Wide Web (à l'exception des sous-titres en direct et des audio-descriptions pré-enregistrées) ? Dans la boîte de commentaires, veuillez dresser la liste des noms complets et des adresses de votre contenu Web à la disposition du public, incluant les sites Web, les pages de médias sociaux et les applications.

Réponse : Oui

Commentaires : En date du 16 novembre 2023, le site Web de l'Hôpital est conforme à 90,6 % et le site Web sur le nouveau campus est conforme à 89,6 % aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA). Nous continuons de déployer des efforts pour accroître le taux de conformité. Notre contenu Web accessible au public est à <https://ottawahospital.on.ca/fr/> pour L'Hôpital d'Ottawa, à <https://nouveau-campus.ca/> pour le nouveau campus, à [MyChart - Page de connexion](#) pour MyChart (des pages de connexion existent aussi pour appareils et applications mobiles), à <https://www.facebook.com/OttawaHospital> pour Facebook et à <https://twitter.com/OttawaHospital> pour Twitter. Un projet de transformation Web est en cours à L'Hôpital d'Ottawa. Le nouveau site présentera une infrastructure et une conception inclusives de premier ordre qui seront accessibles à tous parce qu'elles auront été créées pour tous. Elles respecteront également les règlements relatifs à la conformité de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'Hôpital continuera de faire un suivi par une gestion régulière de l'accessibilité à l'aide de SiteImprove. Nous avons entrepris un processus rigoureux pour garantir que ce projet permettra d'avoir un site Web qui atteint un niveau très élevé de conformité en matière d'accessibilité et procure une expérience rehaussée constante aux utilisateurs.

Les services à la clientèle

6. Votre organisation offre-t-elle aux personnes suivantes de la formation au sujet de la fourniture de biens, de services ou d'installations aux personnes handicapées ?

- Personnel et bénévoles
- Personnes qui participent à l'élaboration de politiques en matière d'accessibilité
- Personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation (Si oui, veuillez répondre à une question supplémentaire)

Réponse : Oui

a. La formation comprend-elle tout ce qui suit :

- un examen des objets de la LAPHO ?
- un examen des objets des normes pour les services à la clientèle ?
- façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps ?
- façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien ?
- façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux du fournisseur ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens, de services ou d'installations à une personne handicapée ?
- ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux biens, aux services ou aux installations du fournisseur ?

Réponse : Oui

Commentaires : La formation incluse dans le module d'apprentissage en ligne obligatoire comprend tous les éléments mentionnés ci-dessus. Nous proposons également des formations adaptées à certains rôles, notamment dans le cadre de l'intégration au sein d'une équipe, ainsi que le Guide d'accessibilité, qui regorge de conseils sur les façons d'interagir efficacement avec une personne ayant une incapacité. Ce guide est remis aux bénévoles et il est mis à la disposition des membres du personnel dans une section de l'intranet qui comprend aussi d'autres conseils en matière d'accessibilité. Nous faisons en outre une promotion occasionnelle de ces ressources dans notre bulletin d'information.

Nous réalisons un examen de la formation en 2024 afin de nous assurer de répondre aux besoins de formation spécifiques aux divers rôles et de donner une formation à toutes les tierces parties concernées.

7. Votre organisation fournit-elle des renseignements dans un format accessible ? (Si oui, veuillez répondre aux questions supplémentaires)

Réponse : Oui

Commentaires : À notre connaissance, nous pensons que c'est le cas. Nous avons récemment transmis des orientations aux employés concernés, et nous poursuivrons les efforts de sensibilisation à cet égard, y compris auprès de l'ensemble du personnel.

b. L'offre de renseignements dans un format accessible est-elle faite à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes ?

Réponse : Oui

8. Votre organisation exige-t-elle qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans vos lieux ? (Si oui, veuillez répondre à une question supplémentaire)

Réponse : Oui

a. Votre organisation fait-elle tout ce qui suit avant d'exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien dans vos lieux :

- Consulter la personne handicapée ?
- Déterminer que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux ?
- Déterminer qu'il n'existe aucune autre façon de protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux ?

Réponse : Oui

Commentaires : Il existe des situations où une personne de soutien est nécessaire. Ces cas sont établis au cas par cas et comportent des décisions et des besoins médicaux complexes pour assurer la sécurité du patient et permettre à l'équipe de soins d'effectuer le traitement en toute sécurité (mandataire spécial, procureur au soin de la personne, gestionnaire de cas, travailleur en foyer de groupe, membres de la famille et proches).

Normes pour l'emploi

9. Votre organisation emploie-t-elle des personnes handicapées à qui vous avez fourni des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail ? (Si oui, veuillez répondre aux questions supplémentaires)

Réponse : Oui

a. Votre organisation examine-t-elle les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans toutes les situations suivantes ?

- Lorsque l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation ?
- Lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen ?
- Lorsque votre organisation procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence ?

Réponse : Non

Commentaires : Il n'existe actuellement aucun processus formel en place. Nous ne pouvons donc pas confirmer le niveau de conformité à la réglementation. L'Hôpital travaille avec les intervenants concernés pour créer et renforcer les processus en ce qui concerne la mise à jour des plans d'intervention en cas d'urgence des membres du personnel. Nous prévoyons que ce processus sera achevé au cours des six prochains mois, c'est-à-dire d'ici juin 2024.

b. Certains des employés à qui vous avez fourni des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail ont-ils besoin d'aide ?
(Si oui, veuillez répondre aux questions supplémentaires)

Réponse : Oui

b.i. Votre organisation, avec le consentement de l'employé, a-t-elle communiqué les renseignements relatifs aux interventions d'urgences sur le lieu de travail à la personne désignée par l'employeur pour l'aider l'employé ?

Réponse : Oui

b.ii. Les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail ont-ils été communiqués dès que cela est matériellement possible après que votre organisation ait pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé ?

Réponse : Oui

[Conception des espaces publics](#)

10. Depuis le 1 janvier 2017, votre organisation a-t-elle construit ou réaménagé l'un des éléments suivants ?

- Aires de restauration extérieures destinées à l'usage du public
- Aires de jeu extérieures
- Stationnement hors voirie
- Comptoirs de service
- Guides de file d'attente fixes
- Aires d'attente

(Si oui, veuillez répondre aux questions supplémentaires)

Réponse : Oui

a. Le cas échéant, les éléments nouvellement aménagés ou réaménagés respectent-ils les exigences générales énoncées dans les normes pour la conception des espaces publics ?

Réponse : Oui

Commentaires : Les équipes responsables de projets de conception sont tenues de respecter tous les codes et règlements applicables. Les intervenants internes sont consultés à l'étape de la conception.

b. Le plan d'accessibilité pluriannuel de votre organisation comprend-il des consignes d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics, et des mesures prévues pour faire face aux perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles ?

Réponse : Oui

Commentaires : Nous trouvons des solutions appropriées et les mettons en place s'il y a des perturbations.