



# PLAN DE L'ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

---

2017-2021

Les personnes en situation de handicap peuvent demander de l'information dans un format accessible et des aides à la communication qui tiennent compte de leurs besoins, tels que des amplificateurs de la voix, des électrolarynx, des loupes ou des tableaux de communication en langues multiples.

Pour plus d'information ou pour donner des commentaires sur l'accessibilité à l'Hôpital Montfort, contactez le 613-746-4621 poste 2239, [patient@montfort.on.ca](mailto:patient@montfort.on.ca) ou demandez à votre équipe de soins.

## Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Description de l'organisme .....	3
3. Comité sur l'accessibilité .....	3
4. Engagement envers la planification de l'accessibilité .....	4
5. Méthodes d'identification des obstacles .....	5
6. Stratégies et mesures .....	5
7. Processus de revue et de surveillance.....	7
8. Communication .....	7
ANNEXE A - DÉFINITIONS .....	8

## 1. Introduction

L'Hôpital Montfort et ses partenaires s'efforcent de répondre aux besoins de ses patients et leurs proches, le personnel, les médecins, les étudiants, les bénévoles et autres membres de la collectivité handicapés et d'éliminer et d'empêcher les obstacles à l'accessibilité.

Nos organismes s'engagent à respecter les exigences prévues dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Le présent plan d'accessibilité présente les mesures adoptées par l'Hôpital Montfort et ses partenaires afin de respecter ces exigences et d'offrir davantage de possibilités aux personnes en situation de handicap. Le plan tient également compte des principes du cadre de référence de l'Ontario pour les « Hôpitaux adaptés aux personnes âgées » (<http://seniorfriendlyhospitals.ca/toolkit>).

Notre plan illustre la façon dont l'Hôpital Montfort jouera son rôle en vue de faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens et Ontariennes.

## 2. Description de l'Hôpital Montfort

**Mission :** L'Hôpital Montfort est l'hôpital universitaire francophone de l'Ontario, offrant des soins exemplaires centrés sur la personne.

**Vision :** Votre hôpital de référence pour des services exceptionnels, conçus avec vous et pour vous.

**Valeurs :** Nos actions quotidiennes sont guidées par des valeurs de compassion, d'excellence, de respect, de responsabilité et d'entraide.

Notre stratégie 2016-2021 repose sur quatre grands objectifs :

- Rehausser, de manière ciblée, des services cliniques ;
- Devenir un centre d'excellence clinique en multimorbidités ;
- Réaliser les attributs d'un hôpital universitaire ;
- Assumer notre mandat provincial.

L'Hôpital Montfort cultive également un esprit de partenariat avec d'autres établissements de soins de santé, avec des centres de formation et des organismes communautaires pour assurer un continuum de soins, l'innovation, l'amélioration continue des soins qu'il offre, la satisfaction de la clientèle et le développement de ses ressources. L'Hôpital Montfort dessert une population urbaine et rurale, y compris la ville d'Ottawa, les comtés unis de Prescott et Russell et de Stormont-Dundas-Glengarry et le nord de l'Ontario.

## 3. Comité sur l'accessibilité

Le Comité de direction a approuvé la mise sur pied d'un comité permanent sur l'accessibilité.

Le mandat du comité est le suivant :

- Identifier, connaître et comprendre les structures, les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les pratiques et les services de (ou applicables à) Montfort et ses partenaires concernant l'accessibilité et les barrières d'accès auxquels font face régulièrement les personnes en situation de handicap ;
- Assurer l'élaboration, la révision et l'approbation et la mise en œuvre du plan pluriannuel d'accessibilité ;

- Appuyer le développement des politiques et procédures requises en matière d'accessibilité et en vérifier la mise en œuvre ;
- Appuyer la promotion des stratégies de formation et de sensibilisation relativement à l'accessibilité ;
- Collaborer à l'établissement et au suivi d'un mécanisme de dépôt et de traitement des plaintes relatives à l'accessibilité ;
- Au besoin, conseiller la direction de l'Hôpital sur les questions qui émergent dans le dossier de l'accessibilité.
- Annuellement, évaluer le progrès et l'atteinte des objectifs du plan et produire un rapport, mis à la disposition du public ;
- Être les ambassadeurs « Montfort » pour l'élimination des obstacles.

Les membres du comité sont des représentants des secteurs suivants :

- Planification et transformation
- Services thérapeutiques
- Communications
- Gestion de la qualité et des risques/expérience patient
- Service des installations
- Pratique professionnelle (ad hoc)
- Ressources humaines
- Services cliniques
- Institut du savoir Montfort
- Clientèle en situation de handicap
- Représentant des patients-partenaires
- Bénévoles

#### **4. Engagement envers la planification de l'accessibilité**

L'Hôpital Montfort et ses partenaires s'engagent à éliminer les obstacles en adoptant des mesures nécessaires afin que ses politiques, programmes et services répondent aux principes d'accessibilité.

Plus spécifiquement, l'Hôpital Montfort et ses partenaires s'engagent à :

- Améliorer de façon continue l'accessibilité à ses locaux, installations et aux services offerts aux patients et à leur famille, au personnel, aux médecins, aux bénévoles, aux étudiants et aux membres de la communauté ;
- Promouvoir les valeurs qui soutiennent les relations entre les personnes en situation de handicap et l'organisme ;
- Faire participer, dans la mesure du possible, des représentants ou des personnes en situation de handicap à l'élaboration et à l'examen de son plan annuel d'accessibilité ;
- S'assurer que les politiques de l'hôpital soient mises à jour pour être conformes aux principes d'accessibilité ;
- Établir et maintenir un comité actif sur l'accessibilité.

## 5. Méthodes d'identification des obstacles

Méthodologie	Description	Statut - date
Consultations avec les membres du comité d'accessibilité	Les membres du comité d'accessibilité sont invités à ajouter des éléments à la liste des obstacles lorsqu'ils prennent connaissance d'une problématique.	Processus continu
Processus de gestion des plaintes	Processus permettant aux patients, familles et visiteurs d'exprimer leurs préoccupations quant aux soins et services. Politique et procédure en place.	Processus continu
Sondage de satisfaction à la clientèle	Firme externe qui envoie un questionnaire aléatoirement à la clientèle cible. La Gestion de la qualité et des risques fait part au comité des commentaires reliés à l'accessibilité.	Processus continu
Inspections en santé et sécurité au travail	Les membres du Comité de santé et sécurité au travail effectuent des tournées mensuelles des secteurs de l'hôpital pour valider l'état des lieux et s'assurer d'un milieu de travail sécuritaire. Au besoin, font un suivi avec le Comité d'accessibilité si des risques ou obstacles liés à l'accessibilité sont identifiés.	Processus continu
Consultation auprès de nos patients partenaires/clientèle en situation de handicap	Ajout d'un patient partenaire au sein du comité d'accessibilité. Consultations auprès d'associations de personnes en situation de handicap	Ajout patient partenaire au sein du comité d'accessibilité (dès avril 2017)
Formation sur les besoins des personnes âgées intégrée à l'orientation générale et certaines formations spécifiques	Formations qui visent à identifier les besoins et améliorer les services offerts à la clientèle grandissante que représentent les personnes âgées.	Processus continu

## 6. Stratégies et mesures

### Service à la clientèle

L'Hôpital Montfort et ses partenaires s'engagent à fournir des services à la clientèle accessibles pour les personnes en situation de handicap. Pour ce faire, nous fournirons des biens et des services aux personnes en situation de handicap en temps opportun et selon les mêmes normes de qualité que pour quiconque.

Initiatives que l'Hôpital Montfort et ses partenaires prévoient poursuivre en vue de respecter la norme pour les services à la clientèle :

- Offrir une formation aux nouveaux employés lors de l'orientation générale ;
- Offrir une formation des membres du personnel déjà en poste (accessibilité et code des droits de la personne) via le SGA car changements aux normes du service à la clientèle ;
- Organiser des visites dans différents secteurs/simulations pour offrir de la rétroaction sur les pratiques ;
- Augmenter la vigilance pour la communication des perturbations lors de travaux de construction/rénovations.

## **Information et communications**

L'Hôpital Montfort et ses partenaires s'engagent à rendre l'information et les communications qu'ils produisent accessibles pour les personnes en situation de handicap.

Initiatives que l'Hôpital Montfort et ses partenaires prévoient poursuivre en vue de respecter la norme pour l'information et les communications :

- Préparer des boîtes à outils pour divers besoins d'accessibilité/communication pour le Service d'urgence et les unités de soins (comprendrait, p. ex., « pocket talker », loupe, etc.) ;
- Continuer de transformer le site Web pour avoir le niveau WACG 2.1 en 2021 ;
- Revoir les informations sur les écrans d'information pour les rendre plus faciles à lire/accessibles.

## **Emploi**

L'Hôpital Montfort et ses partenaires s'engagent à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

Initiatives que l'Hôpital Montfort et ses partenaires prévoient poursuivre en vue de respecter la norme pour l'emploi :

- Modifier le gabarit pour les affichages de postes, pour y inclure la notion de « chances égales » ;
- Accroître la visibilité du recrutement auprès de la population en situation de handicap.

## **Dispositions générales**

L'Hôpital Montfort et ses partenaires s'engagent à :

- sensibiliser davantage les membres du personnel au sujet de l'accessibilité pour les personnes handicapées.
- adopter des processus d'approvisionnement accessibles.
- à intégrer des caractéristiques d'accessibilité/à tenir compte de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de guichets libre-service.

Initiatives que l'Hôpital Montfort et ses partenaires prévoient poursuivre en vue de respecter les dispositions générales :

- Modifier les guichets déjà en place, au besoin, pour les rendre plus accessibles ;
- Faire des simulations et audits des connaissances ;
- Faire des capsules informatives pour les membres du personnel.

## **Formation**

L'Hôpital Montfort et ses partenaires s'engagent à offrir une formation à tous ses membres du personnel (incluant les médecins et bénévoles) sur les exigences relatives aux personnes en situation de handicap prévues

dans la législation ontarienne sur l'accessibilité et dans le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Initiatives que l'Hôpital Montfort et ses partenaires prévoient poursuivre en vue de respecter la norme pour la formation :

- Offrir une formation aux nouveaux employés lors de l'orientation générale.
- Offrir une formation des membres du personnel déjà en poste (accessibilité et code des droits de la personne) via le SGA car changements aux normes du service à la clientèle.

### **Conception des lieux publics**

L'Hôpital Montfort et ses partenaires respectent la législation sur l'accessibilité lorsqu'elle aménage des lieux publics ou apporte d'importantes modifications à ceux-ci.

L'Hôpital Montfort et ses partenaires mettent des procédures en place afin d'éviter des interruptions de service dans les parties accessibles de ses lieux publics.

Initiatives que l'Hôpital Montfort et ses partenaires prévoient poursuivre en vue de respecter la norme pour la conception des lieux publics :

- Ajouter quelques espaces de stationnement accessibles dans le lot des visiteurs ;
- Tenir compte des principes liés à l'accessibilité lors de la planification du Carrefour santé d'Orléans ;
- Ajouter des boutons d'urgence dans des salles de bain publiques.

## **7. Processus de revue et de surveillance**

Le comité se rencontrera un minimum de quatre fois par année pour examiner le rapport et surveiller les progrès afin de s'assurer que les stratégies d'élimination et de prévention des obstacles soient effectivement mises en œuvre à temps. Des membres du groupe peuvent, au besoin, rencontrer des associations de personnes en situation de handicap.

## **8. Communication**

Le plan d'accessibilité de l'Hôpital Montfort et ses partenaires est disponible sur le site Internet de l'Hôpital, [hopitalmontfort.com](http://hopitalmontfort.com), et des copies papier sont disponibles, sur demande, auprès de la Direction de la gestion de la qualité et des risques (Tél. : 613-746-4621, poste 2034) et du Service des communications (Tél. : 613-746-4621, poste 2014). Le rapport est également disponible en d'autres formats, par exemple sur CD, en gros caractères ou en braille, selon les besoins exprimés par la clientèle.

Le plan est aussi partagé avec les membres du personnel par le biais des comités, du Journal Montfort et du Portail des employés.

## ANNEXE A - DÉFINITIONS

### Handicap :

Un « handicap » selon la LAPHO : tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif ; une déficience intellectuelle ou un trouble du développement ; une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée ; un trouble mental ; une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

### Obstacle :

Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap. S'entend notamment d'un obstacle physique ou architectural, d'un obstacle au niveau de l'information ou des communications, d'un obstacle comportemental, d'un obstacle technologique, d'une politique ou d'une pratique.