

TITRE : ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	
EN VIGUEUR LE : MARS 2010	DERNIÈRE RÉVISION : DÉCEMBRE 2017
CATÉGORIE : ADMINISTRATIVE - ADMINISTRATION	SOURCE : DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL
AUTRES RÉFÉRENCES : ADMIN 015 : Mesures d'urgence DOCOM 105 : Service d'interprète (culturels, malentendants et sourds) PREVIN 220 : Présence d'animaux dans l'hôpital RH-DOT 005 : Recrutement et sélection des employés Montfort et du personnel contractuel RH-DOT 010 : Orientation à l'embauche RH-DOT 030 : Accueil, intégration et départ d'un employé – Rôles et responsabilités RH-SST 080 : Travail modifié et accommodement permanent.	APPROUVÉE PAR (DATE) : Vice-présidente, Transformation, développement organisationnel et ressources humaines (13/12/2017)

1. POLITIQUE

- 1.1 L'Hôpital Montfort (HM) s'est engagé à traiter de façon égale les personnes en situation de handicap pour l'utilisation de ses services, programmes, biens et installations et l'accès à ceux-ci. L'HM s'engage à donner aux personnes en situation de handicap les mêmes chances d'accéder à ses services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services que les autres personnes, et ce, au même endroit et d'une façon similaire. Cet engagement s'applique aux patients, aux familles, aux visiteurs et aux membres du personnel qui ont des handicaps visibles et non visibles.
- 1.2 L'HM adhère à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Dans la présente politique, l'HM combine les exigences du règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées établis en vertu de la LAPHO.
- 1.3 L'HM établit des politiques, des pratiques et des procédures sur l'élimination des obstacles et la prestation de services et d'un soutien aux personnes en situation de handicap. Ces politiques, pratiques et procédures respectent les principes fondamentaux d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.
- 1.4 L'HM offre à tous ses membres du personnel, ainsi que les membres de son Conseil d'administration, une formation sur la LAPHO et ses normes d'accessibilité, ainsi que sur le Code des droits de la personne (en lien avec l'accessibilité). L'HM tient à jour un registre des personnes ayant reçu ces formations obligatoires.

- 1.5 L'HM fournit de la documentation sur la présente politique et chacune de ses exigences dans son site Web et la fournit sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées.
- 1.6 L'HM établit un plan d'accessibilité pluriannuel en consultation avec les personnes en situation de handicap. Le plan est affiché sur le site Web de l'Hôpital et est fourni dans un format accessible ou, sur demande, avec les aides à la communication appropriées. L'HM fait état des progrès accomplis pour répondre aux besoins déterminés dans le plan selon l'échéancier établi dans la LAPHO. Le plan d'accessibilité et les rapports associés sur les progrès seront approuvés par la haute direction et présentés au conseil d'administration.
- 1.7 L'HM élabore et tient à jour des politiques régissant la façon dont l'HM satisfait aux exigences en vertu de la LAPHO et offre, sur demande, ces politiques dans un format accessible.
- 1.8 L'Hôpital prend en compte les critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services, de guichets libre-service ou d'installations, sauf si cela n'est pas matériellement possible. S'il n'est pas matériellement possible de prendre en compte les critères et options d'accessibilité, l'Hôpital en fournit une explication sur demande.

2. DÉFINITIONS

- 2.1 **Aides à la communication** : s'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.
- 2.2 **Animal d'assistance** : selon le paragraphe 4(9) des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, un animal est un animal d'assistance pour une personne en situation de handicap dans l'un ou l'autre des cas suivants :
 - 2.2.1 la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
 - 2.2.2 la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.
- 2.3 **Chien-guide ou chien d'aveugle** : selon l'article 1 de la Loi sur les droits des aveugles, il s'agit d'un « chien qui remplit les conditions prescrites par les règlements et est dressé pour servir de guide à un aveugle ».
- 2.4 **Format accessible** : s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes en situation de handicap.
- 2.5 **Guichet** : s'entend d'un terminal électronique interactif, y compris un dispositif de point de vente, destiné à l'usage public et qui permet aux utilisateurs d'avoir accès à un ou plusieurs services ou produits, ou les deux.

2.6 Handicap :

- 2.6.1 Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, y compris 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 d'assistance, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- 2.6.2 un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 2.6.3 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 parl e;
- 2.6.4 un trouble mental;
- 2.6.5 une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance crée aux termes de la Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

2.7 **Membres du personnel** : employés, médecins, bénévoles, chercheurs, étudiants et stagiaires ainsi que leurs superviseurs, de même que le personnel contractuel, sages-femmes et autres praticiens indépendants.

2.8 **Obstacle** : tout ce qui empêche une personne en situation de handicap de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap, notamment un obstacle physique ou architectural, un obstacle au niveau de l'information ou des communications, un obstacle comportemental, un obstacle technologique, une politique ou une pratique.

2.9 **Personne de soutien** : personne qui accompagne une personne en situation de handicap pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à faire ses soins personnels ou à répondre à ses besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou à des services.

3. PROCÉDURES

3.1 Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle :

3.1.1 Communication :

- L'HM communique avec les personnes en situation de handicap d'une manière qui tient compte de leur handicap.
- Services téléphoniques : L'HM s'engage à offrir des services téléphoniques entièrement accessibles à ses patients et clients.
- L'HM offre aux patients ou clients la possibilité de communiquer par courriel, à l'aide d'un appareil de télécommunications pour sourds (ATS) ou de services

de relai si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.

- L'HM s'est engagé à fournir des factures accessibles à toute sa clientèle. Pour cette raison, les factures sont fournies dans les formats suivants sur demande : copie imprimée, gros caractères ou courriel. L'HM répond à toutes les questions de la clientèle au sujet du contenu d'une facture en personne, par téléphone ou par courriel.
- L'information sur le processus de rétroaction de l'HM est accessible au public. Les commentaires concernant la façon dont l'HM fournit des services aux personnes en situation de handicap peuvent être transmis par courriel, verbalement et sur une carte de commentaires. L'HM y répondra et prendra les mesures qui s'imposent.
- Afin d'assurer les suivis requis, les plaintes formelles sont transmises à la Direction de la gestion de la qualité et des risques par écrit (p. ex. courriel, lettre), verbalement ou en personne.

3.1.2 Assistance :

- Les personnes en situation de handicap peuvent entrer dans les secteurs de l'HM accessibles au public avec leur chien-guide ou leur animal d'assistance, selon les procédures de Prévention des infections, et la politique PREVINF 220 (Présence d'animaux dans l'Hôpital Montfort) sauf si une loi leur interdit de le faire. Si c'est le cas, l'HM prend d'autres mesures pour offrir des services à ces personnes.
- Si une personne en situation de handicap est accompagnée d'une personne de soutien, l'HM veille à ce que les deux puissent entrer ensemble dans les lieux et à ce que la personne en situation de handicap ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans ceux-ci.
- L'HM peut exiger qu'une personne en situation de handicap soit accompagnée d'une personne de soutien pendant qu'elle se trouve dans les lieux, mais uniquement s'il est établi, après avoir consulté la personne handicapée et tenu compte des éléments de preuve dont il dispose :
 - que la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne en situation de handicap ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux;
 - qu'il n'y a pas d'autre moyen raisonnable de protéger la santé ou la sécurité de la personne en situation de handicap et d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux.

3.1.3 Avis de perturbation des services :

- L'HM avise la clientèle, dans la mesure du possible, en cas de perturbation des installations ou des services sur lesquels comptent les personnes qui ont un handicap. Cet avis précise les raisons de la perturbation et la durée prévue et décrit les installations ou les services de remplacement disponibles, le cas échéant. L'avis est affiché dans les entrées publiques, aux comptoirs de services de l'HM et sur son site Web.

3.2 Normes d'accessibilité pour l'information et la communication :

3.2.1 Formats accessibles et aides à la communication :

- Sauf disposition contraire de la LAPHO, l'Hôpital fournit ou fait fournir à la personne en situation de handicap des formats accessibles et des aides à la communication selon l'échéancier prévu au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées établi en vertu de la LAPHO. Les formats accessibles et les aides à la communication sont fournis en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

3.2.2 Sites et contenus Web accessibles :

- Lancé avant janvier 2014, le site web de l'Hôpital Montfort sera tenu de répondre aux normes de Niveaux A et AA de l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 du Consortium World Wide Web, d'ici au plus tard en janvier 2021, et ce, selon l'échéancier prévu par les normes d'accessibilité intégrées établies en vertu de la LAPHO.

3.2.3 Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence :

- Sur demande, l'HM fournit les renseignements existants sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, et ce, en temps opportun.

3.3 Normes d'accessibilité pour l'emploi :

3.3.1 Recrutement et orientation des nouveaux employés :

- Durant son processus de recrutement, l'HM prend les mesures d'adaptation nécessaires pour les candidats en situation de handicap.
- Orientation des nouveaux employés : lors de l'entrée en fonction, l'HM informe les candidats retenus de ses politiques en matière de mesures d'adaptation pour les employés en situation de handicap.

3.3.2 Mesures de soutien des employés :

- L'HM informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés en situation de handicap, notamment celles relatives à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap de la personne. L'HM fournit ces renseignements aux nouveaux employés dès que cela est matériellement possible après leur entrée en fonction et fournit des renseignements à jour à tous les employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité qui découlent du handicap de l'employé.

3.3.3 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés :

- Sur demande d'un employé, l'HM consulte l'employé en situation de handicap pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit :
 - l'information nécessaire pour faire son travail;
 - l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

- L'HM consulte l'employé qui fait la demande au moment de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

3.3.4 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail :

- Tous les membres du personnel doivent connaître leurs plans départementaux respectifs (réf. ADMIN 015), principalement les procédures d'évacuation en cas de situations d'urgence.
- L'HM fournit des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés en situation de handicap si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'HM est au courant de leur besoin de mesures d'adaptation en raison de leur handicap.

3.3.5 Plans d'adaptation individualisés et documentés :

- L'Hôpital élabore un processus écrit régissant l'élaboration et la tenue de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les employés en situation de handicap. Sur demande, ces plans comprennent de l'information sur les formats accessibles et les aides à la communication. Sur demande, ces plans comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

3.3.6 Processus de retour au travail :

- L'HM met en place un processus documenté de retour au travail pour ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. Ce processus de retour au travail décrit sommairement les mesures que l'Hôpital prend pour faciliter le retour au travail.

3.4 Normes d'accessibilité pour le transport :

- Aucun stationnement hors site n'est assigné à une personne souffrant d'un handicap. Ces personnes n'ont donc pas à utiliser le service de navette.

3.5 Responsabilité et surveillance :

3.5.1 La Direction de la planification et transformation est responsable de faire un examen annuel de la présente politique et de recommander des modifications pour veiller au respect continu des règlements sur les normes d'accessibilité et des obligations prévues à la loi.

- Le directeur, Planification et transformation, fournit des conseils et des directives sur la mise en œuvre de la présente politique.
- Les gestionnaires et les directeurs de l'Hôpital Montfort s'assurent que leur personnel et eux-mêmes sont familiers avec la présente politique et s'y conforment.

3.5.2 La non-conformité aux règlements établis en vertu de la LAPHO peut entraîner des mesures visant à les faire respecter et des pénalités financières imposées par le gouvernement de l'Ontario. Les gestionnaires et directeurs doivent surveiller les pratiques actuelles pour veiller à la conformité.

4. RÉFÉRENCES ET RÈGLEMENTS CONNEXES

Code des droits de la personne, L.R.O. 1990, CHAPITRE H.19

Guide des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07
Hôpital d'Ottawa, ADM VIII 640 : Politique sur l'accessibilité, décembre 2012.

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), L.O. 2005,
CHAPITRE 11

Loi sur les droits des aveugles

Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario, septembre 2002

Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (2008), Règlement de l'Ontario 429/07 pris
en application de la LAPHO

Normes d'accessibilité intégrées (2011), Règlement de l'Ontario 191/11 pris en application de la
LAPHO