

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
ENVIRONNEMENT SANS OBSTACLE**

SSRO
CORP II-i – 150

ENVIRONNEMENT SANS OBSTACLE			
SECTION : II-i ADMINISTRATION – Leadership		N^o : 150	
Soumise par :	Chef des finances	DATES D'APPROBATION :	
Approuvée par :	Conseil d'administration	Date de soumission initiale : 13/01/2010	
		Date d'examen : 29/01/2014, 21/01/2016, 31/03/2017, 31/03/2018, 31/03/2019	
		Date de révision : 15/05/2012, 29/01/2014, 23/03/2016	
		Date de mise en œuvre : 13/01/2010, 28/03/2014, 31/03/2018	
Mots clés :	Accessibilité, sans obstacle, égalité, diversité, handicap, déficience, handicaps, déficiences, accès, service à la clientèle accessible, animaux d'assistance, chien-guide	Référence(s) croisée(s)	<i>CORP II- i 151 Formats accessibles; CORP XI- 110 Visite d'animaux (animaux thérapeutiques et d'assistance); CORP X-ii 202 Dispositifs de positionnement et de protection</i>

1. OBJECTIF :

Décrire les mesures prises par les Services de santé Royal Ottawa (les SSRO – le Royal) pour se conformer à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*, au *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* et au *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

2. ÉNONCÉ DE POLITIQUE :

Conformément à la mission, à la vision et à l'énoncé des valeurs de l'organisme, les SSRO reconnaissent et respectent la diversité de leurs clients/patients, visiteurs et employés. Les SSRO desservent une collectivité caractérisée par une diversité croissante et favorisent la participation de tous. Leur équipe de direction, leurs services aux patients et leurs pratiques en matière d'emploi démontrent le respect de la diversité. Chaque fois que c'est possible et raisonnable, les SSRO vont mettre en œuvre des mesures afin de repérer et d'éliminer les obstacles en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions, les locaux ou d'autres éléments similaires. Plus précisément, cette identification d'obstacles doit suivre les lignes directrices de la *LAPHO*.

3. PORTÉE :

La présente politique s'applique à tous les membres du personnel, les clients/patients et les visiteurs, dans tous les emplacements et sites des SSRO.

4. PRINCIPES DIRECTEURS :

Ce document a été préparé uniquement aux fins d'utilisation par les Services de santé Royal Ottawa (SSRO). Les SSRO n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation de ce document par toute personne ou tout organisme qui n'est pas associé aux SSRO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme que ce soit aux fins d'une publication sans la permission des SSRO. Les copies imprimées de ce document ne reflètent pas nécessairement la version électronique courante du site intranet (OREO) des SSRO, où se trouvent les versions officielles des politiques faisant autorité.

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
ENVIRONNEMENT SANS OBSTACLE
SSRO
CORP II-i – 150

Reconnaissant que les principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des chances sont des valeurs fondamentales dans nos interactions avec la population que nous desservons, les SSRO s'efforcent de :

- reconnaître que la diversité est une caractéristique fondamentale de notre organisme et des collectivités que nous desservons;
- respecter la diversité des personnes avec lesquelles nous travaillons et que nous desservons, en reconnaissant que toutes les personnes sont égales en matière de dignité et de droits;
- refléter la diversité à l'échelle de notre organisme;
- réagir à la diversité de notre organisme et des collectivités que nous desservons sans discrimination, en offrant des accommodements raisonnables qui répondent aux besoins diversifiés des gens et en les traitant de manière sensible, appropriée et équitable.

Les SSRO sont responsables de la population qu'ils desservent et s'efforceront de :

- éliminer les obstacles à l'accès aux services pour notre population de clients/patients, selon nos affectations de ressources;
- offrir à notre personnel une formation ou une éducation précise sur la diversité de nos clients/patients et l'incidence de cette diversité sur les soins;
- intégrer les pratiques de santé culturelle dans les procédés de soins;
- offrir un service d'interprète à tous les clients/patients, selon la disponibilité.

Les SSRO s'engagent à être un employeur juste et équitable et s'efforceront de :

- soutenir la diversité de notre main d'œuvre à tous les niveaux, ne tolérer aucune forme de discrimination et chercher à accommoder les besoins particuliers du personnel;
- entreprendre de manière proactive des initiatives d'équité qui reconnaissent et appuient les besoins d'une main d'œuvre diversifiée, y compris la formation et l'éducation sur la diversité;
- créer un milieu de travail dans lequel toutes les contributions du personnel sont valorisées, où les différences et l'individualité sont célébrées et où chaque personne est traitée avec dignité et respect;
- reconnaître le besoin d'assurer un équilibre entre les responsabilités professionnelles, personnelles et communautaires;
- favoriser des relations positives et coopératives entre les gestionnaires/directeurs, le personnel et les représentants du personnel;
- assumer un rôle de leadership dans la collectivité afin de démontrer notre engagement envers l'équité et la diversité en milieu de travail.

Toutes les discussions, les décisions et les déterminations concernant l'environnement sans obstacle sont faites de manière collaborative et transparente, en veillant à l'inclusion de toutes les parties concernées.

5. DÉFINITIONS :

Service à la clientèle accessible : Comprend différentes formes de service à la clientèle – en personne, au téléphone, par voie électronique, par courrier électronique, dans

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
ENVIRONNEMENT SANS OBSTACLE
SSRO
CORP II-i – 150**

les communications orales, visuelles et écrites; transmises par les membres du personnel, les bénévoles ou des tiers.

Obstacle : Toute chose qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à toutes les facettes de la société en raison de son handicap ou de sa déficience, 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.

Handicap, déficience, ou incapacité :

- a) 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, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de l'élocution, 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;
- b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- c) 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;
- d) un trouble mental;
- e) 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*.

Diversité : les caractéristiques uniques que présentent un individu ou un groupe, y compris mais sans se limiter à : les dimensions de race, d'ethnicité, de langue, de statut socio-économique, de classe, de sexe, de religion, d'orientation sexuelle, d'handicap ou de déficience, ainsi que toute autre différence.

Biens : Articles, produits ou éléments livrables associés qui sont consommés dans le cadre de la prestation de services ou de soins.

Chien-guide, chien d'aveugle, ou chien d'assistance : Selon la définition énoncée à 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 qui est dressé pour servir de guide à un aveugle.

Animal d'assistance : Animal décrit au paragraphe (9) de la *Loi sur les droits des aveugles*. Dans cette définition, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants :

- a) la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap;
- b) la personne fournit une lettre d'un médecin, d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien, ou accompagnateur : Relativement à une personne handicapée, personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services. Cette aide ne fait pas partie du mandat des fonctions ou des rôles professionnels du personnel des SSRO.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
ENVIRONNEMENT SANS OBSTACLE
SSRO
CORP II-i – 150**

Lieu de travail, ou milieu de travail : « Bien-fonds, local ou endroit où le travailleur est employé ou près duquel il travaille ou objet sur lequel ou près duquel il travaille » (*Loi sur la santé et la sécurité au travail*, L.R.O. 1990, chap. O.1).

6. PROCÉDURE :

6.1 L'objectif de la *LAPHO* est d'assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1^{er} janvier 2025. La *LAPHO* concerne les organismes de tous types et secteurs (public, privé, à but lucratif, sans but lucratif, gros ou petits organismes, etc.), y compris les hôpitaux, et exige d'établir un plan d'accessibilité annuel visant à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. La mise en œuvre de normes courantes et s'appliquant à des secteurs précis doit être réalisée conformément aux règlements dans les domaines suivants : le service à la clientèle, le transport, l'information et les communications, le milieu bâti et l'emploi.

6.1.1 Le plan d'accessibilité des SSRO permet de décrire les obstacles pour les personnes handicapées, d'établir les priorités pour l'élimination de ces obstacles, d'établir des rapports sur les mesures prises pour prendre en compte les besoins des personnes handicapées et de décrire les plans pour l'année à venir.

6.1.2 Les SSRO s'efforcent d'offrir au personnel un environnement qui reconnaît les besoins individuels en matière d'accessibilité dans les situations d'urgence. Ils établiront donc un plan individualisé à suivre en cas d'urgence pour tout membre du personnel ayant un handicap identifié. <http://oreo.rohcg.on.ca/departments/ohs/Resources-FormsTools.cfm>

Les SSRO se sont engagés envers l'excellence du service offert à tous leurs clients/patients, incluant aux personnes handicapées, et ils s'acquitteront de leurs tâches et responsabilités dans les domaines suivants : les communications, l'assistance et les obstacles physiques.

6.2 Communications : Les SSRO tiendront compte de la nature du handicap ou de la déficience de la personne dans toutes les communications avec elle.

6.2.1 Services téléphoniques : Les SSRO s'engagent à offrir des services téléphoniques pleinement accessibles à leurs clients/patients et aux membres de leur personnel.

6.2.2 Les SSRO offriront de communiquer par courrier électronique, ou par service de relais si la communication par téléphone ne convient pas aux besoins de communication de la personne ou n'est pas disponible.

6.2.3 Les SSRO s'engagent à fournir des factures accessibles à tous. Par conséquent, les factures seront offertes dans les formats suivants, sur demande : copie imprimée; copie en gros caractères d'imprimerie; braille; courrier électronique (courriel). Les SSRO répondront à toute question de leurs clients/patients au sujet du contenu de leur facture en personne, par téléphone, ou par courrier électronique.

6.2.4 Les SSRO feront tous les efforts raisonnables pour offrir à la collectivité qu'ils desservent de la documentation présentant des renseignements généraux dans d'autres formats, facilement accessibles à tous (*CORP II-I 151 – Formats accessibles*).

6.2.5 Des renseignements concernant le processus de rétroaction des SSRO seront mis à la disposition du public. La rétroaction concernant la façon dont les SSRO fournissent des services aux personnes handicapées peut être transmise par courriel, en personne, par

POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
ENVIRONNEMENT SANS OBSTACLE
SSRO
CORP II-i – 150

téléphone ou par fiche de rétroaction. Les SSRO réagiront à cette rétroaction et prendront les mesures appropriées.

- 6.2.6** Les questions, préoccupations ou plaintes concernant la présente politique doivent être transmises au directeur du Service de santé et de sécurité au travail (SSST) par courriel, verbalement, ou par écrit.
- 6.2.7** Toutes les politiques, les pratiques et les procédures liées à la prestation d'un service à la clientèle accessible et à la réponse aux autres exigences énoncées dans les Normes seront documentées par écrit. Les SSRO publieront ces renseignements sur leur site Web public et ils seront mis à la disposition des clients/patients sur demande. En fournissant les documents requis à une personne handicapée, ces renseignements seront présentés dans un format qui prend en compte le handicap ou la déficience de cette personne.

6.3 Assistance :

- 6.3.1** *Accessoires et appareil fonctionnels* : Les personnes accédant aux services des SSRO ont le droit d'utiliser leurs propres accessoires ou appareils fonctionnels personnels pour y accéder.
- 6.3.2** Au moment de leur admission aux programmes ou unités d'hospitalisation des SSRO et lors de tout changement dans la prestation de soins, les clients/patients seront évalués afin de déterminer s'ils ont besoin d'équipement, d'aides ou de soutien supplémentaires en plus de ceux déjà utilisés.
- 6.3.3** Les personnes handicapées sont autorisées à être accompagnées d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance sur les lieux des SSRO qui sont accessibles au public, à moins que la loi exclue l'animal des lieux. Si un animal d'assistance est exclu par la loi, les SSRO prendront d'autres mesures pour fournir des services à la personne handicapée.
- 6.3.4** Les personnes handicapées qui ont besoin d'une personne de soutien ou d'un accompagnateur ont le droit d'être accompagnées de cette personne lorsqu'elles accèdent aux biens ou services des SSRO. À aucun moment peut-on empêcher à la personne handicapée de recourir aux services d'une personne de soutien sur les lieux des SSRO. Il faut pouvoir accommoder la personne de soutien afin qu'elle puisse accompagner la personne handicapée de façon fonctionnelle, en prenant en compte la sécurité de la personne, ainsi que celle des autres clients/patients, du personnel et des visiteurs.
<http://oreo.rohcg.on.ca/programs-and-service-teams/accessibility/Resources-FormsTools.cfm>

6.4 Obstacles physiques : Les SSRO donneront un avis (dans les deux langues officielles) en cas de perturbation temporaire des installations ou services de l'organisme dont les personnes handicapées dépendent pour avoir accès à ses biens ou à ses services. Cet avis fera état des raisons de la perturbation ou de l'interruption, de sa durée prévue, ainsi que des installations ou services de remplacement qui sont disponibles, s'il y a lieu. L'avis sera affiché dans toutes les entrées publiques et tous les comptoirs de services des SSRO. Il sera également affiché sur les pages des sites Web interne et externe qui portent sur l'accessibilité.

6.5 Formation : Les SSRO donneront une formation à tous les membres du personnel qui traitent avec le public ainsi qu'à tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures d'accessibilité, qu'ils participent ou non à la prestation

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
ENVIRONNEMENT SANS OBSTACLE
SSRO
CORP II-i – 150**

directe de soins ou services. Cette formation en ligne obligatoire sera dispensée au personnel actuel des SSRO ainsi qu'aux nouveaux membres du personnel lors de leur orientation. De plus, le personnel sera informé par courriel et dans des avis imprimés lorsque des changements sont apportés à ces politiques, pratiques et procédures. Cette formation comprendra, mais sans s'y limiter :

- Les objectifs de la *LAPHO*, du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* et du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, ainsi que les exigences des lois et règlements qui y sont associés.
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicap.
- Comment communiquer avec les clients/patients au téléphone dans une langue claire et simple, en parlant clairement et lentement.
- Comment interagir avec des personnes ayant un handicap qui utilisent un accessoire ou appareil fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un handicap a de la difficulté à accéder aux SSRO.
- Les politiques, pratiques et procédures des SSRO liées à la prestation des soins ou services aux personnes ayant un handicap.

6.6 Évaluation: En collaboration avec le Comité d'accessibilité des SSRO, le directeur du Service de santé et de sécurité au travail (SSST) veillera à ce qu'un plan de conformité qui traite des obstacles à l'accessibilité soit élaboré, surveillé et communiqué chaque année à tous les membres du personnel. Le Comité d'accessibilité des SSRO préparera un rapport annuel décrivant les résultats du plan de conformité, y compris les progrès réalisés et les domaines à améliorer. Ce rapport comprendra aussi les résultats de la surveillance continue des plaintes reçues et de leur résolution. Ces rapports seront rendus publics et affichés sur le site Web externe.

7. PRATIQUES ET/OU LOIS CONNEXES :

La Charte canadienne des droits et libertés (1982)

Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005, R.O. 191/11

Loi sur la santé mentale, 2001

Loi sur les hôpitaux publics

Loi et règlements sur la santé et la sécurité au travail

Code des droits de la personne de l'Ontario

Loi sur le consentement aux soins de santé, 1996

Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé, L.O. 2004

Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques, L.C. 2000

Loi sur le code du bâtiment, L.O. 1992, R.O. 368/13

8. RÉFÉRENCES :

Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005. Taking a close look at the Standards: Impact and Implications, Conférence de l'Association des hôpitaux de l'Ontario, 17 novembre 2008, Toronto (ON).

Ce document a été préparé uniquement aux fins d'utilisation par les Services de santé Royal Ottawa (SSRO). Les SSRO n'acceptent aucune responsabilité quant à l'utilisation de ce document par toute personne ou tout organisme qui n'est pas associé aux SSRO. AUCUNE partie de ce document ne peut être reproduite sous aucune forme que ce soit aux fins d'une publication sans la permission des SSRO. Les copies imprimées de ce document ne reflètent pas nécessairement la version électronique courante du site intranet (OREO) des SSRO, où se trouvent les versions officielles des politiques faisant autorité.

**POLITIQUES ET PROCÉDURES DE L'ORGANISME
ENVIRONNEMENT SANS OBSTACLE
SSRO
CORP II-i – 150**

9. ANNEXES : S/O