



L'Hôpital de Timmins et du district

Nom du programme :		Programme d'accessibilité	
N° du programme :	Date d'approbation :	18 décembre 2012	
Directeur du programme : agent en chef des ressources humaines	Date de revue :	June 12, 2019	
Coordonnateur du programme : coordonnateur de la SST	Date de révision :	25 octobre, 2017	
Documents remplacés (s'il y a lieu)			

ENGAGEMENT

L'Hôpital de Timmins et du district s'engage à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de maintenir leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. L'HTD s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun. Nous le ferons en prévenant et en enlevant les obstacles à l'accessibilité et en satisfaisant aux exigences en matière d'accessibilité aux termes de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

BUT

Le présent *Programme d'accessibilité* a pour but d'établir des normes d'accessibilité pour toutes les personnes qui se trouvent à l'hôpital, en harmonie avec la *mission, la vision et les valeurs* de l'hôpital, la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario. À cette fin, L'HTD repérera, enlèvera et préviendra les obstacles concernant les biens, les services, les installations, les accommodements, l'emploi, les immeubles, les ouvrages, les locaux ou d'autres choses prescrites par le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* de l'Ontario.

APPLICATION

Le présent programme s'applique à tous les employés de l'hôpital, les bénévoles, les entrepreneurs, le personnel professionnel ou toute autre personne qui interagit avec le public au nom de L'HTD.

NORMES et PRATIQUES

NORMES d'INFORMATION et de COMMUNICATION

1. L'HTD doit maintenir un *Plan d'accessibilité pluriannuel* comme l'exige le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*. Le plan décrit les stratégies de l'organisme pour prévenir et enlever les obstacles à l'accessibilité.
2. Le Plan d'accessibilité pluriannuel doit être mis à jour au moins tous les cinq ans.
3. Le directeur et le coordonnateur du présent programme doivent passer en revue le *Programme d'accessibilité* et le *Plan d'accessibilité pluriannuel* chaque année. Toute révision doit être reflétée sur les exemplaires affichés.
4. Le *Plan d'accessibilité pluriannuel* actuel doit être affiché sur le site Web de l'hôpital, c.-à-d. <https://www.tadh.com/fr/accessibilit%C3%A9>.
5. Le site Web de l'hôpital doit aussi inclure une déclaration à savoir qu'on peut se procurer le *Plan d'accessibilité* dans un autre format sur demande. Lorsqu'une demande d'autre format est reçue, il incombe à la coordonnatrice des communications (qui se trouve dans le bureau de l'Administration) de fournir un exemplaire du *Programme d'accessibilité* ou le *Plan d'accessibilité pluriannuel* actuel de l'hôpital dans un format approprié.
6. Le personnel de L'HTD doit avoir accès au *Programme d'accessibilité* et au *Plan d'accessibilité pluriannuel* actuel par l'entremise du système de gestion des documents de l'hôpital.
7. Il faut aviser le personnel de L'HTD de tout changement apporté au *Programme d'accessibilité* ou au *Plan d'accessibilité* au moyen d'un module de formation, d'un courriel ou d'un article dans le bulletin PULSE ou en l'affichant sur l'Intranet de l'hôpital.

Formats accessibles

8. L'HTD avise le public de la disponibilité des formats accessibles et des auxiliaires de communication par l'entremise de :
 - a) Renseignements sur la page « ACCESSIBILITÉ » qui se trouve sur le site Web de L'HTD au <https://www.tadh.com/fr/accessibilit%C3%A9>;
 - b) Une indication sur les moniteurs électroniques vus par le public qui sont situés à l'avant de l'immeuble et dans la salle d'attente de l'Urgence;
 - c) Des panneaux à la Réception;
 - d) Une phrase à savoir que « Des formats accessibles et des auxiliaires de communication sont disponibles sur demande. » placée au bas des documents publics.

Démarche de rétroaction

9. On peut faire des commentaires ou faire part de ses préoccupations ou de ses plaintes concernant le présent *Programme d'accessibilité*, le *Plan d'accessibilité pluriannuel* ou l'accès aux services et aux installations de l'hôpital par l'entremise du site Web de l'hôpital, par la poste ou par télécopie comme suit :

Site Web : www.tadh.com

Courriel : accessibilité@tadh.com

Poste : Coordonnateur de l'accessibilité
 Hôpital de Timmins et du district
 700, avenue Ross Est
 Timmins (Ontario) P4N 8P2

Télécopie : 705 360-6008

FORMATION et ÉDUCATION DU PERSONNEL

10. L'HTD donnera une formation sur l'accessibilité relativement au *Programme d'accessibilité* et au *Plan d'accessibilité* de l'hôpital, et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario concernant les personnes handicapées à :
 - a) Tout le personnel de supervision ou de gestion;
 - b) Toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures liées à l'accessibilité;
 - c) Toutes les autres personnes qui fournissent des biens ou des services au nom de l'hôpital.
11. Tous les nouveaux employés doivent recevoir une formation sur l'accessibilité pendant leur séance d'orientation à titre de nouveaux employés, notamment :
 - a) Une introduction et un aperçu de :
 - i. *La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
 - ii. *Le Code des droits de la personne* de l'Ontario;
 - iii. *Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées*;
 - b) Les normes de service à la clientèle de L'HTD;
 - c) Les normes d'emploi et de recrutement de L'HTD;
 - d) Les normes de communication de L'HTD.
12. Tous les nouveaux bénévoles doivent recevoir une formation sur l'accessibilité propre à leurs tâches à titre de bénévoles le plus tôt possible.
13. La formation concernant les changements apportés au *Programme d'accessibilité* est incluse à une formation de perfectionnement annuelle ou par l'entremise de communications particulières si on en a besoin plus tôt.

NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Formats accessibles et auxiliaires de communication

(Comprennent le processus visant à fournir, transmettre, recevoir et comprendre les renseignements.)

14. Tous les employés de l'hôpital, les bénévoles, les entrepreneurs et le personnel professionnel doivent communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.
15. Les auxiliaires de communication suivants doivent être fournis ou il faut les prévoir en temps opportun (à un coût qui ne dépasse pas celui facturé aux autres personnes) afin d'optimiser la communication avec la personne handicapée :
 - a) Le téléphone pour messages texte *(Il s'agit d'un appareil particulier qui permet aux personnes qui sont sourdes, malentendantes ou mal-parlantes d'utiliser le téléphone pour communiquer, en leur permettant de taper des messages texte. On l'appelle habituellement un système ATS. Un appareil ATS est nécessaire aux deux extrémités de la conversation afin de communiquer.)*;

- b) L'accès à des interprètes pour les personnes qui sont sourdes, oralement sourdes, devenues sourdes ou malentendantes;
- c) Le tableau de communication;
- d) Des panneaux indicateurs qui comprennent des graphismes et du texte.

Utilisation des appareils et des accessoires fonctionnels personnels

(Les appareils et les accessoires fonctionnels sont des appareils utilisés par les personnes handicapées pour les aider dans leur vie quotidienne. Ils comprennent une grande gamme de produits, y compris, mais non de façon limitative, les déambulateurs, les cannes, les fauteuils roulants, les réservoirs d'oxygène, les tableaux portatifs et les appareils de communication électroniques que les personnes pourraient apporter à l'hôpital.)

- 16. La personne handicapée a le droit d'utiliser son appareil ou accessoire fonctionnel personnel pour accéder aux biens et aux services fournis par l'hôpital à moins qu'il n'y ait un risque associé pour la personne qui utilise l'appareil ou l'accessoire, ou pour d'autres personnes pendant l'utilisation de l'appareil.
- 17. L'hôpital fournit des appareils et des accessoires fonctionnels pendant l'hospitalisation pour favoriser l'autonomie et pour permettre l'accès aux biens et aux services de l'hôpital.

Utilisation de chiens-guides et d'animaux d'assistance

(Le chien-guide ou l'animal d'assistance est un animal dressé en particulier pour aider une personne handicapée. Ces animaux peuvent accompagner les personnes qui ont un handicap physique (vue ou ouïe), un handicap cognitif ou un handicap lié à des crises épileptiques, entre autres. Dans la plupart des cas, il est évident qu'un animal est utilisé pour des raisons liées au handicap d'une personne. Si ce n'est pas évident, la personne a habituellement une lettre de médecin ou d'infirmière confirmant que l'animal est nécessaire pour des raisons liées à un handicap ou un certificat confirmant que l'animal est en train de se faire dresser par un établissement professionnel pour animaux d'assistance. Il ne faut pas confondre les animaux d'assistance et ceux de la « zoothérapie », qui servent à fournir réconfort et motivation.)

- 18. La personne handicapée a le droit d'utiliser son chien-guide ou son animal d'assistance pour accéder à des biens et à des services fournis par l'hôpital sauf si la loi l'interdit.
- 19. Dans les cas où la loi interdit l'utilisation d'un animal d'assistance, l'hôpital fournit d'autres appuis ou mesures pour veiller à ce que la personne handicapée soit en mesure d'accéder aux biens et aux services.

Utilisation d'une personne de confiance

(La « personne de confiance » accompagne la personne handicapée, afin d'aider quant à la communication, la mobilité, les soins personnels ou les besoins en matière de santé ou à l'accès à des biens ou des services. Les besoins en matière de santé peuvent comprendre, mais non de façon limitative, la surveillance de la santé de la personne ou le fait de donner une aide en matière de santé en étant disponible en cas de crise épileptique. La personne de confiance peut être un professionnel, un bénévole, un membre de la famille ou un ami de la personne handicapée.)

- 20. La personne handicapée qui est accompagnée par une personne de confiance a le droit d'avoir accès à sa personne de confiance tout en accédant aux services fournis par L'HTD et en les utilisant, sauf si cet accès et cette utilisation sont contraires aux pratiques établies en matière de prestation des soins de santé, au respect de la vie privée ou à la loi.
- 21. Le fournisseur de soins de santé de L'HTD qui soigne la personne handicapée communique tout conflit prévu avant la prestation des soins prévus et on explore d'autres mesures, au besoin.

Perturbations de service temporaires

(P. ex. l'accès réduit à l'entrée ou à la sortie en raison de travaux de construction ou d'entretien, ou d'une éclosion, l'accès réduit à des appareils et accessoires fonctionnels en raison de l'entretien, défaut de fonctionnement de matériel, de vol ou une autre raison, ou l'accès limité aux ascenseurs en raison de fonctionnement ou de l'entretien.)

22. On doit donner un avis public dans le cas de toute perturbation prévue ou imprévue de service d'accessibilité offert par L'HTD ou situé dans L'HTD.
23. L'hôpital met tout en œuvre pour donner un avis en temps opportun reconnaissant que dans certaines circonstances, comme pendant une perturbation imprévue, le préavis pourrait s'avérer impossible.
24. L'avis public doit être donné de manière à tenir compte des besoins des personnes handicapées.
25. L'avis doit donner les renseignements suivants :
 - a) La raison de la perturbation;
 - b) La durée prévue de la perturbation;
 - c) La description des installations ou des services de remplacement, s'il y a lieu.

NORMES D'EMPLOI

Élaboration et consignation de plans d'accommodement individuels

26. L'HTD doit informer tous les membres du personnel de l'hôpital de la façon dont les accommodements sont demandés, élaborés et révisés.
27. La demande d'accommodement doit provenir de l'employé ou le bénévole de L'HTD et être faite soit au chef de service de l'employé ou le bénévole, au Service des ressources humaines ou au Service de santé des employés.
28. Les demandes de plan d'accommodement individuel seront abordées par L'HTD en face à face.
29. Le chef de service ou le directeur du membre du personnel doit aviser l'employé ou le bénévole qui fait la demande de la manière dont tout employé demandant un accommodement participera à l'élaboration de son plan d'accommodement individuel.
30. L'HTD peut demander une évaluation (au besoin) par un expert médical externe ou un autre expert en vue de déterminer si on peut en arriver à un accommodement ou la façon d'y arriver. Le coût de cette évaluation doit être payé par L'HTD.
31. L'HTD permet la participation d'un représentant du syndicat de l'employé ou, s'il n'y a pas de syndicat, tout représentant du lieu de travail choisi par l'employé, pendant l'élaboration de son plan d'accommodement individuel.
32. En tout temps, L'HTD et toute personne participant à l'élaboration ou la mise en œuvre du plan d'accommodement individuel doivent protéger la vie privée de l'employé, du bénévole ou de l'entrepreneur en matière d'accommodements en milieu de travail.
33. L'employé ou le bénévole et le chef de service doivent déterminer quand il faut passer en revue et réviser l'accommodement en milieu de travail. En tout cas, il faut le faire au moins tous les deux ans.
34. L'agent en chef des ressources humaines (ou la personne qu'il désigne pour le remplacer) doit fournir à l'employé qui fait la demande la ou les raisons de tout refus d'accommodement en milieu de travail.
35. Le plan d'accommodement doit être fourni dans un format qui tient compte du handicap de l'employé.

36. Le plan d'accommodement doit inclure les renseignements sur les interventions en cas d'urgence par rapport à l'employé de même que tout détail particulier sur les auxiliaires de communication.
37. Un exemplaire du plan d'accommodement actuel et de tout plan d'accommodement précédent doit être conservé au Service des ressources humaines. Il faut aussi conserver un exemplaire actuel du plan d'accommodement de l'employé au Service de santé des employés.

Réaffectation

(Désigne l'affectation d'employés à d'autres services ou à d'autres emplois au sein de l'organisation comme solution de rechange au licenciement lorsqu'un emploi ou un service particulier a été éliminé par l'hôpital)

38. L'HTD tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés de même que de tout plan d'accommodement individuel lorsqu'il réaffecte les employés handicapés.
39. Sur demande de l'employé handicapé touché, L'HTD assure une consultation à cet employé ou à ses représentants sur la réaffectation de l'employé.

Formats accessibles et auxiliaires de communication

40. Toutes les personnes ayant un plan d'accommodement doivent avoir accès à des renseignements qui sont généralement disponibles et à des renseignements qui sont nécessaires pour faire leur travail dans un format qui tient compte de leur handicap.

Procédures d'intervention en cas d'urgence pour les membres handicapés du personnel de l'hôpital

41. L'HTD élabore une procédure d'intervention en cas d'urgence individuelle à l'intention du travailleur, du bénévole ou de l'entrepreneur qui a un handicap lorsque le handicap du travailleur, du bénévole ou de l'entrepreneur n'est pas considéré par les plans généraux d'intervention en cas d'urgence de l'hôpital.
42. Les procédures d'intervention en cas d'urgence doivent être élaborées pendant la réunion d'accommodement du travailleur, du bénévole ou de l'entrepreneur et doivent être incluses au plan d'accommodement du travailleur.
43. Les procédures d'intervention en cas d'urgence seront fournies aux employés, aux bénévoles et aux entrepreneurs en fonction de leurs besoins en matière d'accessibilité.
44. Avec le consentement de l'employé, du bénévole ou de l'entrepreneur, les personnes qui aideront la personne accommodée pendant une urgence doivent participer à l'élaboration des procédures d'intervention en cas d'urgence.
45. Les renseignements pour l'intervention en cas d'urgence quant à la personne accommodée doivent être examinés chaque fois que :
 - a) l'employé, bénévole ou entrepreneur déménage à un nouvel emplacement,
 - b) le plan d'accommodement de l'employé, du bénévole ou de l'entrepreneur est examiné,
 - c) l'hôpital examine les procédures générales d'intervention en cas d'urgence,
 - d) tout changement est apporté aux modifications quant au travail de l'employé, du bénévole ou de l'entrepreneur, ou au moins tous les 24 mois, selon la première occurrence.

Recrutement

46. Tous les affichages de L'HTD en vue du recrutement (interne et externe, imprimé et électronique) doivent inclure le passage suivant :
« L'Hôpital de Timmins et du district assure des accommodements tout au long du processus de recrutement aux candidats handicapés conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005)* et au *Code des droits de la personne* de l'Ontario. Si on vous sélectionne pour participer au processus de recrutement et de sélection, veuillez informer les Ressources humaines de la nature de tout accommodement dont vous pourriez avoir besoin. Seuls les candidats sélectionnés aux fins d'une entrevue seront contactés. »
47. Tous les candidats sélectionnés aux fins d'une entrevue ou d'une évaluation plus approfondie doivent être informés qu'ils peuvent demander un accommodement.
48. L'HTD consulte le candidat pour en arriver à un accommodement adéquat lorsqu'un candidat demande un accommodement.
49. Le candidat à qui l'hôpital offre un emploi doit être informé de la politique de l'hôpital sur l'accommodement des employés handicapés.
50. Tous les nouveaux employés doivent être informés au moment de leur orientation de la politique de l'hôpital en matière d'accommodement des employés handicapés;
51. L'HTD communique régulièrement sa politique en matière d'accommodement en milieu de travail à tous les employés.

Gestion du rendement

52. L'HTD tient compte des besoins en matière d'accessibilité et du plan d'accommodement individuel des employés handicapés lorsqu'il évalue leur rendement, leur productivité et leur efficacité au travail.

Développement de carrière et avancement

(Comprennent le fait de donner des responsabilités supplémentaires dans le cadre du poste actuel de l'employé et le passage de l'employé d'un emploi à un autre qui peut être assorti d'un salaire plus élevé, comporter plus de responsabilités ou se trouver à un échelon supérieur dans la hiérarchie. Les responsabilités et la mutation de l'employé doivent se fonder sur le mérite ou l'ancienneté.)

53. L'HTD veille à ce que tous les employés handicapés :
 - a) aient des occasions d'apprentissage et de perfectionnement personnel,
 - b) soient conscients des occasions de mutation et de promotion par l'entremise d'un contact officiel afin d'éviter d'exclure quiconque pourrait être intéressé.
54. L'HTD donne des renseignements sur le développement de carrière et l'avancement d'une façon qui respecte les besoins d'accommodement des employés handicapés.
55. L'HTD tient compte des besoins en matière d'accessibilité de même que de tout plan d'accommodement individuel des employés handicapés lorsqu'il leur offre le développement de carrière et de l'avancement.
56. L'HTD donne à l'employé qui a des besoins d'accommodement ou un plan d'accommodement une formation sur les tâches essentielles de l'emploi lorsque l'employé est muté ou promu.

Entretien préventif et d'urgence des éléments d'accessibilité

57. Le Service de l'entretien établira des calendriers d'entretien préventif, au besoin, pour maintenir les éléments en bon état de marche ou pour les remettre dans leur état original, au besoin.

58. Dans la mesure du possible, un avis concernant tout dérangement des éléments d'accessibilité en raison de l'entretien prévu ou des réparations ayant un impact sur l'accessibilité sera affiché d'avance, notamment des renseignements sur le dérangement, sa durée prévue ainsi qu'une description des autres éléments d'accessibilité qui pourraient être mis à la disposition des gens. Cet avis peut être donné en affichant des avis d'information bien en vue sur les lieux de L'HTD, le site Web de L'HTD ou toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.

59. Des membres du personnel de L'HTD inspecteront les éléments d'accessibilité applicables qui sont offerts sur les lieux de l'hôpital de façon régulière. Tout élément défectueux ou ayant besoin d'entretien sera cerné et signalé à la ou au gestionnaire de l'emplacement et au Service de l'entretien pour qu'on puisse le régler. Habituellement, on produit un bon de travail et on l'envoie au Service de l'entretien pour entretenir les éléments et, après examen de la demande, on prendra des dispositions en vue de dépêcher les membres du personnel ou le ou les entrepreneurs appropriés pour corriger les déficiences ou faire l'entretien nécessaire.

60. Dans les cas où on détermine que l'entretien d'urgence ou la réparation d'un élément d'accessibilité est nécessaire, l'élément sera mis hors service et on évaluera et abordera les réparations nécessaires à titre prioritaire.

61. Dans la mesure du possible, des membres du personnel de L'HTD veilleront à ce que des mesures soient prises pour éloigner les personnes des éléments d'accessibilité qui ne sont pas en bon état de marche ou qui pose un danger pour la sécurité et pour leur donner des renseignements concernant tout autre élément qu'elles pourraient utiliser au lieu. Les mesures prises pourraient comprendre la mise en place de barrières et de panneaux temporaires pour permettre aux gens de trouver leur chemin, ou l'affichage d'avis, comme on l'indique ci-dessous.

62. Un avis concernant un dérangement d'un élément d'accessibilité en raison d'un entretien prévu ou des réparations sera donné dès qu'il est pratiquement possible de le faire et, dans la mesure du possible, il comprendra des renseignements sur le dérangement, sa durée prévue ainsi qu'une description des autres éléments d'accessibilité qui pourraient être mis à la disposition des gens. Cet avis peut être donné en affichant des avis d'information bien en vue sur les lieux de L'HTD, le site Web de L'HTD ou toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.