



# **L'Hôpital de Timmins et du district**

## **Plan d'accessibilité pluriannuel**

**2021-2025**

Le 17 juin 2024

## Résumé directif

La *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO) a été adoptée en 2001 afin « d'améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées et de prévoir leur participation au repérage, à l'élimination et à la prévention des obstacles à leur pleine participation à la vie. » La *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) a été adoptée en 2005 dans le but d'assurer « l'accessibilité pour tous d'ici 2025. » Les règlements de la LAPHO dont le *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* (RNAI) définissent des cibles d'accessibilité précises, y compris un échéancier quant à la conformité aux diverses exigences du RNAI. Parmi ces exigences, on retrouve l'obligation d'avoir un *Plan d'accessibilité pluriannuel*.

Ce plan pluriannuel est un plan quinquennal décrivant les mesures que prendra l'Hôpital de Timmins et du district (HTD) pour mieux repérer, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes handicapées qui utilisent l'hôpital, qui y travaillent ou qui y rendent visite, notamment les patients, le personnel (y compris les membres potentiels du personnel), les étudiants, les fournisseurs, les visiteurs et les bénévoles.

Ce plan a été élaboré en collaboration avec le comité de la haute direction (CHD) et a été approuvé par la présidente-directrice générale (PDG) de l'Hôpital.

## INDEX

<b>1. Objectifs du plan</b>	<b>Page 4</b>
<b>2. Définitions</b>	<b>Page 4</b>
<b>3. Description de l'Hôpital de Timmins et du district</b>	<b>Page 6</b>
<b>4. Engagement de l'Hôpital en matière d'accessibilité</b>	<b>Page 6</b>
<b>5. Comité sur l'accessibilité</b>	<b>Page 6</b>
<b>6. Méthodologies pour le repérage d'obstacles</b>	<b>Page 7</b>
<b>7. Processus d'examen et de surveillance</b>	<b>Page 7</b>
<b>8. Plan de communication</b>	<b>Page 8</b>
<b>9. Initiatives d'élimination des obstacles 2021-2025</b>	<b>Page 9</b>

## 1. Objectifs du plan

Ce plan a pour but de :

1. décrire le processus qu'entreprend l'HTD pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles quant à l'accessibilité;
2. décrire les mesures que prendra l'HTD pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles quant à l'accessibilité;
3. décrire la façon dont l'HTD mettra ce plan à la disposition du public.

## 2. Définitions

Par « handicap », on entend :

- 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 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;
- b. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- 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*.

Par « obstacle », on entend toute chose qui empêche une personne handicapée 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.

Les obstacles architecturaux et physiques font référence à des caractéristiques d'immeubles ou d'espaces qui posent problème pour les personnes handicapées, par exemple :

- les couloirs, les toilettes et les entrées qui sont trop étroits pour accommoder un fauteuil roulant, un scooter électrique ou une marchette;
- les comptoirs qui sont trop hauts pour une personne de petite taille;
- un éclairage insuffisant pour les personnes ayant un trouble de la vision;
- des poignées de porte qui sont difficiles à tourner pour les personnes atteintes d'arthrite;
- des espaces de stationnement qui sont trop étroits pour un chauffeur en fauteuil roulant;
- des téléphones qui ne sont pas munis d'appareils de télécommunication pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes.

Les obstacles au niveau de l'information et des communications font référence aux situations où il est difficile pour une personne de comprendre des renseignements, par exemple :

- du texte imprimé qui est trop petit pour être lu;
- des sites Web qui ne sont pas accessibles aux personnes qui n'utilisent pas la souris ou qui ne sont pas capables d'utiliser la souris;
- des enseignes qui ne sont pas claires ou qui sont difficiles à comprendre;
- une personne qui parle fort lorsqu'elle parle à une personne avec un trouble auditif.

Les obstacles comportementaux font référence aux situations où une personne fait preuve de discrimination envers des personnes handicapées, par exemple :

- penser que les personnes handicapées sont inférieures;
- présumer qu'une personne qui a un trouble de la parole ne peut vous comprendre;
- un membre du personnel responsable du service à la clientèle qui ignore un client en fauteuil roulant.

Les obstacles technologiques font référence aux technologies qui ne peuvent être modifiées pour supporter des dispositifs d'assistance, par exemple :

- un site Web qui ne supporte pas un lecteur d'écran.

Les obstacles organisationnels font référence aux politiques, aux pratiques ou aux procédures d'une organisation qui font preuve de discrimination contre les personnes handicapées, par exemple :

- un processus d'embauche qui n'est pas ouvert aux personnes handicapées;
- l'annonce de messages importants par interphone que les personnes ayant un trouble auditif ne peuvent bien comprendre.

### **3. Description de l'Hôpital de Timmins et du district**

L'Hôpital de Timmins et du district (HTD) est un hôpital de recours et d'enseignement de niveau C pleinement agréé (Agrément Canada) servant la population de la ville de Timmins et du district de Cochrane ainsi que celle des régions avoisinantes des districts de Timiskaming, de Sudbury et d'Algoma. L'HTD se fait un devoir de fournir des services de soins de santé qui répondent aux besoins de la communauté et de la région desservie. Il offre une gamme complète de soins médicaux, chirurgicaux, intensifs et pédiatriques, de soins à la mère et au nouveau-né ainsi que de soins de longue durée. En outre, il assure à l'échelle du district la prestation d'un large éventail de services de santé mentale et de services d'éducation. L'HTD compte 134 lits et environ 800 membres du personnel de première ligne et 70 médecins au sein de son personnel. L'Hôpital est un chef de file en matière de télécommunications et d'appareils diagnostiques de pointe qui permettent de relier les médecins et le personnel aux médecins praticiens et aux spécialistes d'un bout à l'autre du pays.

### **4. Engagement de l'Hôpital en matière d'accessibilité**

L'HTD 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 éliminant les obstacles à l'accessibilité et en satisfaisant aux exigences en matière d'accessibilité aux termes de la LAPHO.

## 5. Comité sur l'accessibilité de l'HTD

En vertu de l'autorisation de la présidente-directrice générale (PDG) de l'HTD, le comité sur l'accessibilité peut :

- examiner les politiques, les pratiques, les programmes et les services qui représentent ou pourraient représenter des obstacles pour les personnes handicapées et faire des recommandations aux fins d'amélioration;
- examiner la rétroaction provenant de sources internes et externes en ce qui concerne les obstacles pour les personnes handicapées et y répondre en conséquence;
- surveiller la mise en œuvre de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* et du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées* par l'Hôpital et sa conformité continue;
- agir à titre de liaison auprès de la communauté et des agences externes appropriées quant à la planification de l'accessibilité;
- veiller au *Plan d'accessibilité* (c.-à-d., faire des examens, des recommandations et des mises à jour) et le mettre à la disposition du public.

La PDG de l'Hôpital a nommé l'agent en chef des ressources humaines en tant que responsable principal du comité sur l'accessibilité et coordonnateur de la santé et de la sécurité.

## 6. Méthodologies pour le repérage d'obstacles

Méthodologie	Description
Exigences quant à l'accessibilité	Conformité aux exigences actuelles et changements aux lois et aux règlements applicables Surveillance des activités antérieures pour assurer une conformité continue
Enjeux, préoccupations et suggestions concernant les patients	Plaintes et suggestions reçues par l'entremise des questionnaires de congé
Enjeux, préoccupations et suggestions concernant les visiteurs	Enjeux, préoccupations et suggestions que reçoivent les membres du personnel responsable de l'accueil (réception, inscription, imagerie diagnostique, dialyse, chirurgie de jour et endoscopie)
Rétroaction des employés	Membres du personnel qui font part d'enjeux, de préoccupations et de

	suggestions découlant de formation sur l'accessibilité
Enjeux et préoccupations sur la gestion du risque	Enjeux et plaintes communiqués par l'entremise de rapports d'incident et d'inspections des lieux
Enjeux et préoccupations provenant du comité sur l'accessibilité	Enjeux et préoccupations provenant des membres du comité
Examen des projets de construction	Préoccupations et enjeux découlant de rénovations et de nouveaux projets de construction
Mécanisme de rétroaction en ce qui concerne l'accessibilité	Courriels (enjeux, préoccupations et suggestions) reçus à l'adresse électronique de l'hôpital consacré à l'accessibilité

## 7. Processus d'examen et de surveillance

Le comité sur l'accessibilité tiendra des réunions tous les trois mois au moins afin de surveiller l'évolution. Les dates et les heures des réunions seront déterminées lors de la première réunion de l'année par les membres du comité qui sont présents. Le président du comité sur l'accessibilité peut modifier l'heure ou la date d'une réunion si la moitié des membres comptent être absents.

## 8. Communication du Plan

Le Plan d'accessibilité de l'Hôpital sera publié sur le site Web de l'Hôpital et une copie imprimée sera disponible auprès du bureau de l'administration. Le Plan d'accessibilité sera aussi disponible sous forme de média substitut, au besoin.



## 9. Initiatives d'élimination des obstacles 2021-2025

Type d'obstacle	Préoccupation ou enjeu	Plan	Responsabilité	Date d'achèvement prévue
Comportemental	Priorités concurrentes en raison de budgets limités et des charges de travail	Fournir une formation de perfectionnement annuelle sur la conformité à la LAPHO au groupe de leadership	<b>Coordonnateur de l'accessibilité</b>	Par le 31 mars chaque année
Comportemental	Manque de sensibilisation et de sensibilité à l'égard des personnes handicapées dans les aires d'accueil (réception, inscription, imagerie diagnostique, clinique de physiothérapie et des fractures, unité de santé mentale, chirurgie, endoscopie et dialyse)	Fournir une formation sur le service à la clientèle tenant compte de l'accessibilité aux nouveaux membres du personnel d'accueil  Fournir une formation de perfectionnement annuelle sur les services accessibles à la clientèle à tous les membres du personnel d'accueil	<b>Gestionnaires d'unité</b>  <b>Gestionnaires d'unité</b>	Continu, faisant partie de l'orientation de l'Hôpital  Par le 31 mars chaque année
Physique et architectural	Encombrement sur la promenade près des escaliers	Élaborer et mettre en œuvre des normes pour les aires de repos	<b>Gestion du risque</b>	Dès que possible
Physique et architectural	Encombrement périodique sur la promenade près de la boutique de campus et de l'amphithéâtre	Élaborer et mettre en œuvre une politique relative aux événements périodiques sur la promenade qui nécessitent des mesures de rechange quant à l'accessibilité	<b>Gestion du risque</b>	Dès que possible

Physique et architectural	Encombrement des couloirs dans les unités cliniques	Élaborer une politique et des procédures visant à réduire l'encombrement	<b>Gestionnaires cliniques, responsables de la gestion du risque et de la santé et sécurité au travail</b>	Continu
Physique et architectural	Entretien préventif et d'urgence des éléments d'accessibilité et des perturbations temporaires	Réaliser l'entretien des éléments d'accessibilité physiques et architecturaux dans les espaces publics	<b>Service de l'entretien</b>	Continu
Physique et architectural	Cabines de toilette accessibles qui manquent d'espace pour les personnes en fauteuil roulant et les aidants	Améliorer l'accessibilité dans les cabines au rez-de-chaussée	<b>Comité sur l'accessibilité</b>	31 mars 2022
Physique et architectural	Conformité de toutes nouvelles constructions ou rénovations aux exigences techniques définies dans la LAPHO dans l'ensemble des espaces pertinents, dont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• stationnement accessible;</li> <li>• sentiers extérieurs piétonniers;</li> <li>• salles à manger extérieures pour le public;</li> <li>• comptoirs de service;</li> <li>• guides fixes pour les files d'attente;</li> <li>• aires d'attente;</li> </ul>	Assurer la conformité aux exigences réglementaires de la construction et des rénovations touchant les espaces publics	<b>Approvisionnement et entretien</b>	Continu

	<ul style="list-style-type: none"> <li>entretien des éléments d'accessibilité.</li> </ul>			
Physique et architectural	Les portes de la promenade menant à l'imagerie diagnostique n'ont pas d'accès automatique. Des rendez-vous après les heures régulières sont nécessaires pour ouvrir les deux portes.	Installer des ouvre-portes aux deux entrées de l'imagerie diagnostique sur la promenade	<b>Entretien</b>	30 novembre 2022
Obstacles au niveau de l'information et des communications	L'appel par interphone dans les services d'urgence, l'imagerie diagnostique, la chirurgie de jour et la clinique de physiothérapie et des fractures n'est pas approprié pour les personnes ayant un trouble auditif.	Élaborer et mettre en œuvre un processus d'appel approprié qui tient compte du handicap du patient	<b>Gestionnaires d'unité</b>	31 mars 2022
Obstacles au niveau de l'information et des communications	La police sur certaines enseignes faites au sein des services n'est pas appropriée (c.-à-d., la taille et le style).	Élaborer et mettre en œuvre des normes pour les enseignes publiques et les écrans vidéos	<b>Approvisionnement et communications</b>	31 mars 2022
Obstacles au niveau de l'information et des communications	Il se peut que les appels par interphone, les alertes d'incendie et les appels d'urgence générale ne soient pas communiqués efficacement dans tous les espaces.	Réaliser une vérification et identifier les problèmes potentiels  Élaborer des recommandations à l'intention du comité de la haute direction aux fins de correction	<b>Comité d'intervention en cas d'urgence</b>	31 mars 2022

**Initiatives de suppression des barrières 2021 – 2025 -  
Mise à jour d'avril 2024**

<b>Type de barrière</b>	<b>Problème/Préoccupation</b>	<b>Plan d'action</b>	<b>Responsabilité</b>	<b>Date d'achèvement prévue</b>	<b>Progrès réalisés en avril 2024</b>
L'attitude	Priorités concurrentes en raison de budgets et de charges de travail limités.	Fournir au groupe de Direction une formation annuelle de remise à niveau en matière de conformité à la LAPHO.	<b>Coordinateur de l'Accessibilité</b>	Chaque année avant le 31 mars	Réalisé chaque année
L'attitude	Manque de sensibilisation et de sensibilité à l'égard des personnes handicapées dans les zones d'accueil.  (Réception, Enregistrement, Imagerie Diagnostique, Clinique de Physiothérapie et des Fractures, UMS, Chirurgie, Endoscopie et Dialyse)	Fournir une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle aux nouveaux membres du personnel d'accueil.  Fournir une formation annuelle de remise à niveau sur l'accessibilité	<b>Gestionnaire d'Unité</b>  <b>Gestionnaires d'Unité</b>	En cours - Dans le cadre de l'orientation de l'entreprise  Chaque année avant le 31 mars	Effectué au cours du processus de recrutement des nouveaux employés.  Réalisé chaque année par le biais de Surge Learning.

		des services à la clientèle à l'ensemble du personnel de la réception.			
Physique et architecturale	Encombrement sur la promenade près de la cage d'escalier	Élaborer et mettre en œuvre une norme pour les aires de repos	<b>Gestion des Risques</b>	Dès que possible	Réalisé.
Physique et architecturale	Encombrement Périodique sur la promenade près du Tuck Shop et de l'amphithéâtre	Élaborer et mettre en œuvre une politique pour les événements périodiques de la promenade qui nécessitent d'autres mesures d'accessibilité	<b>Gestion des Risques</b>	Dès que possible	
Physique et architecturale	Encombrement dans les couloirs des unités cliniques	Élaborer une politique et des procédures visant à réduire l'encombrement	<b>Gestionnaires de Clinique, Risques et SST</b>	En cours	Réalisé. Ajouté à la politique en matière de glissades, de trébuchements et de chutes.
Physique et architecturale	Maintenance préventive et d'urgence des éléments d'accessibilité et perturbations temporaires	Assurer l'entretien des éléments physiques et architecturaux accessibles dans	<b>Département de la maintenance.</b>	En cours	Réalisé dès que signalé.

		les espaces publics			
Physique et architecturale	Les cabines de toilettes accessibles manquent d'espace pour une personne en fauteuil roulant et une personne de soutien	Améliorer l'accessibilité des cabines au rez-de-chaussée	<b>Comité d'Accessibilité</b>	31 mars 2022	Réalisé.
Physique et architecturale	Les exigences techniques énoncées dans la LAPHO sont respectées dans toutes les nouvelles constructions et/ou rénovations, dans tous les domaines pertinents, à savoir : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un stationnement Accessible</li> <li>• Des voies de circulation extérieures</li> <li>• Des aires de restauration extérieures à usage public</li> <li>• Des comptoirs de service</li> <li>• Des guides d'attente fixes</li> <li>• Des zones d'attente</li> <li>• L'entretien des éléments accessibles</li> </ul>	Veiller au respect des exigences réglementaires en matière de construction et de rénovation des espaces publics	<b>Achats / Maintenance</b>	En cours	Réalisé par de nouveaux projets de construction.
Physique et architecturale	Les portes de la promenade menant à l'Imagerie Diagnostique ne sont pas	Installer des dispositifs d'ouverture	<b>Maintenance</b>	30 novembre 2022	Pas encore réalisé. En cours

	équipées d'un système d'accès automatique. Pour les rendez-vous en dehors des heures ouvrables, il faut pousser deux séries de portes.	automatique des portes aux deux entrées de l'Imagerie Diagnostique sur Promenade			d'inscription sur la liste des priorités.
Barrières à l'information et à la communication	La radiomessagerie n'est pas adaptée aux personnes malentendantes dans les services des Urgences, de l'Imagerie Diagnostique, de la Chirurgie d'un Jour et de la Clinique de Physiothérapie et des Fractures	Élaborer et mettre en œuvre un processus de notification approprié qui tient compte du handicap du patient	<b>Gestionnaires d'Unité</b>	31 mars 2022	Pas complet. Envisager un système de notification par vibration et des écrans de télévision. Nous avons un système de numérotation électronique visuel dans le registre central et une nouvelle sonnette d'appel pour les infirmières.
Barrières à l'information et à la communication	La police de caractères de certains panneaux fabriqués par le service est inappropriée (taille et style de police).	Élaborer et mettre en œuvre des normes pour la signalisation publique et les écrans vidéo.	<b>Achats et Communications</b>	31 mars 2022	Discussion avec le service de la communication, qui organisera cet été des déjeuners-conférences sur la signalisation, les affiches et les enquêtes. Ils

					envisageront également de créer un document d'orientation sur la signalisation.
--	--	--	--	--	---