



Plan d'accessibilité annuel

avril 2011 – 31 mars 2012

**** Version abrégée ****

Soumis au Comité directeur sur l'accessibilité de St. Joseph's le 15 février 2011,
à l'équipe de cadres supérieurs de St. Joseph's le 25 février 2011; et
au conseil d'administration de St. Joseph's le 22 mars 2011

Préparé et soumis par le Groupe de travail sur l'accessibilité de St. Joseph's

Pour obtenir le rapport au complet, communiquez avec le Service des communications et des affaires publiques de St. Joseph's.

Introduction

St. Joseph's Health Care, London, (St. Joseph's) a préparé ce plan d'accessibilité conformément à la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO). Cette loi oblige les hôpitaux à préparer des plans annuels qui traitent *du repérage, de l'élimination et de la prévention des obstacles pour les personnes handicapées dans les règlements administratifs de l'organisation, le cas échéant, et dans ses politiques, programmes, pratiques et services*. Selon la loi, ces plans doivent également être mis à la disposition du public

Le plan :

- décrit brièvement le lien entre la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO);
- résume les mesures prises dans le plan d'accessibilité de 2009-2011 pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles;
- décrit la méthodologie utilisée pour repérer les obstacles;
- présente les mesures à prendre entre avril 2011 et mars 2012 pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles; et
- décrit comment on communiquera le plan à l'interne et aux membres du public.

La période sur laquelle le plan s'échelonne cadre avec le cycle de planification des activités de St. Joseph's.

St. Joseph's s'engage à améliorer de façon continue l'accès aux installations ainsi que ses politiques, programmes, pratiques et services pour les patients et les membres de leur famille, le personnel, les professionnels de la santé, les bénévoles et les membres de la communauté ayant un handicap; à favoriser la participation des personnes ayant un handicap à l'élaboration et à l'examen de ses plans d'accessibilité annuels et à assurer la prestation de services de qualité à tous les patients et aux membres de leur famille ainsi qu'aux membres de la communauté ayant un handicap.

1. Description de St. Joseph's Health Care, London

St. Joseph's Health Care, London est un important centre de soins aux patients. Il est composé de l'Hôpital St-Joseph, de l'Hôpital Parkwood, du Centre de soins de longue durée Mount Hope, du Centre régional de santé mentale de London (CRSM-London) et du Centre régional de santé mentale de St. Thomas (CRSM-St. Thomas) ainsi que d'autres cliniques et des installations vouées aux services d'approche. En 2008-2009, quelques 5 000 personnes y travaillaient. Son budget de fonctionnement annuel pour l'exercice 2009-2010 se chiffrait à 465 millions de dollars

2. But du plan d'accessibilité

Le plan :

- décrit brièvement le lien entre la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et la *Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario* (LPHO);
- résume les mesures prises dans le plan d'accessibilité de 2009-2011 pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles;
- décrit la méthodologie utilisée pour repérer les obstacles;
- présente les mesures à prendre entre octobre 2009 et mars 2011 pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles;
- prévoit un moyen qui permettra d'évaluer et de décrire les mesures utilisées par St. Joseph's dans l'évaluation de ses propositions de règlements internes et de politiques en fonction de leur effet sur l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap; et
- décrit comment on communiquera le plan à l'interne et aux membres du public.

3. Initiatives concernant l'élimination d'obstacles - septembre 2009 à mars 2011

Les initiatives qui suivent ont servi à repérer, à éliminer et à prévenir des obstacles pour les personnes ayant un handicap pendant la période allant de septembre 2009 à mars 2011.

a) Journée Bonne Vision - 2009

Le comité consultatif de London pour les personnes ayant une déficience visuelle (London Advisory Committee for the Visually Impaired) organise une Journée Bonne Vision qui aura lieu le 21 novembre 2009 au Wolf Performance Hall à la Bibliothèque publique de London (251, rue Dundas). Des médecins, des éducateurs et d'autres personnes fourniront des renseignements sur divers aspects des maladies de l'oeil et de leur traitement. Pour obtenir plus de renseignements, visitez le site de la Journée Bonne Vision : www.healthyvision.ca.

État du projet : Achevé en 2008 et planification achevée pour 2009

b) Visite du Ivey Eye Institute pour cerner les obstacles

Un intervenant ayant une déficience visuelle, le coordonnateur du Ivey Eye Institute et la présidente du Groupe de travail sur l'accessibilité ont fait une visite des lieux afin de cerner les obstacles pour les personnes ayant une déficience visuelle. Les travaux visant à éliminer les obstacles sont en cours. *État du projet : achevé dans le cadre du plan 2009-2011*

c) Les membres du Groupe de travail en apprendront sur la conception et la rénovation des bâtiments selon une perspective axée sur l'accessibilité

Ce projet a été reporté jusqu'à la mise en place par le ministère des Services sociaux et communautaires de sa « norme de construction » en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*. *État du projet : reporté.*

d) Approche cohérente d'évaluation à l'incidence des politiques proposées sur l'accessibilité

En raison des modifications apportées au processus d'élaboration des politiques, les personnes responsables de l'élaboration des politiques ont eu à déterminer si les personnes handicapées formaient un groupe d'intervenants dont il faut tenir compte. *État du projet : achevé dans le cadre du plan 2009-2011.*

e) Stationnement

- i) Le Groupe de travail a commencé à revendiquer la mise en place d'une ou de deux places de stationnement pour les fourgonnettes hautes à l'Hôpital St. Joseph's. Dans le cadre du processus, les membres du groupe ont appris que la plupart des fourgonnettes utilisées pour transporter les personnes en fauteuil roulant ne sont plus hautes. Par conséquent, la nécessité de mettre en place ce type de stationnement est maintenant minime. *État du projet : annulé.*

- ii) Installer des ouvre-portes automatiques sur les portes menant du garage de stationnement de St. Joseph's au vestibule d'ascenseur à l'angle des rues Richmond et Grosvenor. *État du projet : achevé dans le cadre du plan 2009-2011.*

- iii) Créer ou obtenir des cartes indiquant les places de stationnement accessibles réservées à tous les principaux emplacements et les afficher sur le site Web de St. Joseph's pour les patients et les visiteurs. *État du projet : achevé dans le cadre du plan 2009-2011.*

f) Disponibilité des fauteuils roulants à l'Hôpital St. Joseph's

Un petit groupe a mis en place un système visant les fauteuils roulants, qui inclut l'acquisition, l'entretien, l'inventaire et le suivi, la prévention du vol et le nettoyage des fauteuils roulants utilisés pour le transport des patients handicapés. Le système prévoit aussi le placement de fauteuils roulants aux entrées et à d'autres endroits où ils sont fréquemment utilisés. *État du projet : achevé dans le cadre du plan 2009-2011.*

g) Ateliers de sensibilisation aux déficiences

Le personnel du service Développement organisationnel et Services d'apprentissage s'est associé à un organisme extérieur pour adapter et offrir au personnel trois ateliers de sensibilisation et d'éducation de deux heures chacun. Les ateliers comprennent la projection de vidéos, des témoignages, la tenue d'exercices de simulation d'un handicap et la remise de documentation sur divers obstacles et besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées.

Objectifs des ateliers :

- Mieux comprendre les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées
- Examiner les stéréotypes et les attitudes et augmenter la sensibilité à l'égard des personnes handicapées
- Apprendre à favoriser le changement en vue d'améliorer l'accessibilité et l'inclusivité au lieu de travail

Date de l'atelier : le 16 novembre 2010.

État du projet : Achevé

h) Formation sur les services à la clientèle – Accent sur la déficience auditive

Les normes visant les services à la clientèle prises en application de la *LAPHO* stipulent que les organisations sont tenues de fournir à tout le personnel et aux affiliés une formation sur la *LAPHO* et sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées. Un sondage mené auprès des dirigeants a révélé que la déficience auditive est un obstacle courant; on a examiné en détail cette déficience et les stratégies utilisées pour éliminer les obstacles et leurs conséquences (p. ex. les défis liés à la protection de la vie privée) au moment d'élaborer le programme de formation. *État du projet : achevé dans le cadre du plan 2009-2011.*

i) Réinstallation de barres d'appui dans les toilettes du Service de médecine nucléaire

Un patient qui utilise un fauteuil roulant a signalé que les barres d'appui dans les toilettes accessibles n'étaient pas montées de la bonne manière pour en faciliter l'utilisation. On a procédé à une évaluation des toilettes et on a réinstallé les barres d'appui.

État du projet : achevé en 2009-2011 (pas inclus dans le plan).

j) Groupe de travail sur l'accessibilité - Mandat

Le mandat du Groupe de travail sur l'accessibilité cadre avec la structure et les processus de la *LAPHO*. *État du projet : achevé dans le cadre du plan 2009-2011.*

k) Nouvelle conception du site Web externe

St. Joseph's a lancé une nouvelle conception de son site Internet en décembre. Ce site est maintenant accessible et convivial aux personnes handicapées. Figurent parmi les caractéristiques de la nouvelle conception la possibilité d'augmenter la taille de la police, la possibilité d'utiliser le clavier seulement, évitant ainsi l'utilisation de la souris, et un mode de navigation intuitive. On

trouve sur le site un lien vers le bouton d'accessibilité de St. Joseph's, lequel relie l'utilisateur à un large éventail de renseignements, notamment des cartes de stationnement accessible et l'utilisation d'animaux d'assistance. *État du projet : achevé dans le cadre du plan 2009-2011.*

l) Fermeture des portes lourdes menant à l'unité B5

Au moyen de la méthode de communication par courriel concernant l'accessibilité, quelqu'un a signalé que, comme les portes au Service d'imagerie sont fermées, les patients demandent où aller, car ils croient que l'entrée est interdite, les patients âgés ont de la difficulté à ouvrir les portes, les patients en fauteuil roulant ou qui utilisent une marchette ne peuvent pas ouvrir les portes et les ambulanciers paramédicaux ouvrent difficilement les portes quand ils transportent des patients sur des civières. On n'utilise pas le dispositif magnétique pour garder les portes ouvertes. Un message a été envoyé au chef et les portes restent maintenant ouvertes sauf quand il y a une alerte d'incendie. *État du projet : achevé en 200-9-2011 (pas dans le plan).*

m) Politique sur les services d'interprétation

Cette politique préconise et facilite l'interprétation par langage gestuel ainsi que l'utilisation d'accessoires fonctionnels pour les personnes sourdes ainsi que le recours à des intervenants pour les personnes sourdes et aveugles. On mentionne cette politique dans les composantes de communication et d'éducation exigées par les normes visant les services à la clientèle prises en application de la LAPHO. *État du projet : continuer à appuyer la mise en œuvre de cette politique.*

4. Méthode de détermination des obstacles

Nous encourageons les responsables des programmes et des services à cerner les obstacles présents dans leur unité et à prendre les mesures nécessaires pour améliorer l'accessibilité. Certaines de ces mesures sont portées à l'attention du Groupe de travail sur l'accessibilité. N'importe qui faisant partie de l'organisation peut également signaler, par courriel, des obstacles à un des membres de l'équipe de planification, qui fait ensuite le triage des obstacles.

Le Groupe de travail sur l'accessibilité a utilisé les méthodes ci-dessous pour cerner les obstacles.

Méthode	Description	État
Production de rapports au moyen d'un système de rétroaction des patients (logiciel FM Pro)	Le logiciel sert à capter les plaintes et les compliments des patients, des visiteurs et des familles concernant les obstacles.	Le Groupe de travail sur l'accessibilité examine la rétroaction à l'occasion de ses réunions.
Sondage électronique mené auprès des dirigeants	Les dirigeants ont répondu au sondage réalisé en décembre 2010.	Le Groupe de travail sur l'accessibilité a examiné les résultats du sondage et formulé des recommandations.
Exercice d'observation et de remue-méninges par les membres du Groupe de travail	Les membres du Groupe de travail ont cerné des obstacles et proposé des façons de les éliminer.	Ces renseignements ont été inclus dans le plan 2009-2011.
Examen des normes intégrées proposées en vertu de la LAPHO	Les normes font actuellement l'objet d'une consultation publique.	Les normes et les liens ont été acheminés aux services pertinents. On satisfera aux exigences des normes une fois qu'elles auront été adoptées en tant que loi.
Examen des initiatives lancées en 2009-2010	Certaines initiatives prévues dans le plan 2009-2010 se poursuivent.	On a réexaminé chacune des initiatives continues dans le cadre de l'élaboration du plan 2011-2012.

Dans le cadre de son examen, le Groupe de travail sur l'accessibilité a cerné, au moyen de diverses méthodes, bon nombre d'obstacles qui feront l'objet du plan 2011-2012 et il en a établi l'ordre de priorité.

Plan de travail

Catégorie d'obstacle et emplacement	Obstacle cerné	Mesures à prendre pour prévenir ou éliminer l'obstacle	Indicateur de succès	Échéance
*Physique – CRSM de London	Les portes de la cafétéria sont difficiles à ouvrir pour les personnes en fauteuil roulant et celles qui utilisent une marchette.	Installer des portes automatiques ou installer des portes magnétiques qui restent ouvertes quand la cafétéria est ouverte.	Les personnes qui utilisent un fauteuil roulant ou une marchette peuvent facilement entrer dans la cafétéria et en sortir.	Mars 2012
Physique – CRSM de London et de St. Thomas	Les couvercles pour les tasses à café sont placés sur le dessus de la distributrice, dans les couloirs principaux.	Fixer un distributeur de couvercles sur le côté de la distributrice pour permettre aux personnes en fauteuil roulant de les atteindre. On demandera aux vendeurs de financer les distributeurs.	Distributeurs installés.	Mars 2012
*Physique/ Architectural CRSM de St. Thomas	La rampe menant à la zone Elgin-Norfolk est trop raide et trop courte.	Demander au Service d'ingénierie des installations de déterminer si l'inclinaison de la rampe est conforme au code et de trouver une solution.	Les clients en fauteuil roulant sont capables d'accéder à l'immeuble.	Mars 2012
*Physique/ Architectural CRSM de St. Thomas	Les portes menant à la zone Elgin-Norfolk sont lourdes et difficiles à ouvrir pour les personnes en fauteuil roulant.	Installer des portes automatiques à l'entrée.	Les clients en fauteuil roulant sont capables d'accéder à l'immeuble.	Mars 2012
*Information/Enseignes à St. Joseph's	Les enseignes sont difficiles à lire pour les personnes qui ont une déficience visuelle.	Évaluer la taille, le type et la couleur de la police et la couleur de fond.	Le style des enseignes est modifié pour les rendre plus lisibles.	Mars 2012
*Information/ Hôpital Parkwood	Les enseignes actuelles ne sont pas « conviviales pour les personnes âgées ».	Évaluer la taille, le type et la couleur de la police et la couleur de fond.	Les enseignes sont « conviviales aux personnes âgées »	Mars 2012

Catégorie d'obstacle et emplacement	Obstacle cerné	Mesures à prendre pour prévenir ou éliminer l'obstacle	Indicateur de succès	Échéance
			(grosses lettres noires sur un fond blanc; les enseignes sont affichées à une hauteur qui convient aux personnes en fauteuil roulant).	
Physique/CRSM de London	Aucun stationnement accessible au nord du bâtiment, où se trouve le Service de consultations externes	Évaluer les possibilités de stationnement par rapport aux entrées accessibles.	Ajouter des places de stationnement accessibles dans le stationnement pour les patients en consultations externes, à l'extrémité nord.	Mars 2012
Physique/CRSM de London	Les places de stationnement accessibles sont inutilisables étant donné qu'on y empile de la neige et qu'on y érige des clôtures en raison de la construction.	Demander au Service d'ingénierie des installations et aux responsables du stationnement de s'assurer que les places accessibles sont utilisables.	Des places de stationnement accessibles sont disponibles.	Mars 2012
*Physique/Hôpital Parkwood	Portes lourdes pour accéder aux toilettes V2 de l'aile Western Counties	Installer des portes automatiques.	Les personnes en fauteuil roulant peuvent accéder aux toilettes.	Mars 2012
Physique/Hôpital Parkwood	Les trottoirs en dehors de l'aile Western Counties menant à l'immeuble Hobbins ont été endommagés en raison de la construction.	Couler de nouveaux trottoirs qui sont assez larges pour permettre le passage de deux personnes en fauteuil roulant. Le financement devrait être inclus dans le budget de construction.	Les personnes en fauteuil roulant peuvent passer sur les trottoirs.	Mars 2012

Catégorie d'obstacle et emplacement	Obstacle cerné	Mesures à prendre pour prévenir ou éliminer l'obstacle	Indicateur de succès	Échéance
Physique/Hôpital Parkwood (subventionné et en cours)	Les patients quadriplégiques ne peuvent pas appuyer sur les boutons de l'ascenseur et doivent attendre ou appeler à l'aide.	Les ascenseurs du bloc A seront rénovés de manière à améliorer l'accessibilité. Grâce à un nouveau dispositif, les clients qui ont le bon fauteuil roulant pourront signaler à l'ascenseur de se rendre à un étage donné. Les patients pourront se rendre au rez-de-chaussée et à la cafétéria sans aide.	Le dispositif fonctionne et les personnes qui ont le bon fauteuil roulant peuvent l'utiliser.	Juin 2011
Physique/CRSM de London	Les vieux ascenseurs tombent en panne, ce qui fait que les clients en fauteuil roulant ne peuvent pas se rendre aux unités du 2 ^e étage.	Enquête plus poussée requise.	Les clients peuvent se rendre aux unités du 2 ^e étage.	Mars 2012
Physique/Ivey Eye Institute, Hôpital St. Joseph's	Comme le ton et la nuance des couleurs utilisées dans le décor du Ivey Eye Institute sont semblables, les personnes qui ont une déficience visuelle ont de la difficulté à repérer les portes et les mains courantes, entre autres.	Utiliser des couleurs de peinture distinctes pour différencier les caractéristiques architecturales et physiques. Le financement a été approuvé.	Les personnes qui ont une déficience visuelle peuvent mieux reconnaître les caractéristiques architecturales et physiques.	Mars 2012
Hôpital St. Joseph's	Le feu de circulation à l'angle des rues Grosvenor et Richmond ne reste pas vert assez longtemps pour permettre aux piétons de traverser la rue Richmond en toute sécurité.	Revendiquer pour qu'on change la durée du feu vert afin de laisser assez de temps aux piétons pour traverser la rue Richmond.	La Ville de London ajuste la durée du feu de circulation.	Mars 2012
Architectural/Garage de	On construira le garage de	S'assurer qu'on inclut les attributs	Obtenir des garanties	Avril 2011

Catégorie d'obstacle et emplacement	Obstacle cerné	Mesures à prendre pour prévenir ou éliminer l'obstacle	Indicateur de succès	Échéance
stationnement de l'Hôpital Parkwood	stationnement	d'accessibilité dans la conception et la construction du garage de stationnement.	que la conception comprend des éléments d'accessibilité.	
Information/ Services généraux	La nouvelle politique sur les services d'interprétation inclut des services pour les personnes sourdes ou sourdes et aveugles. Mettre en place un plan pour communiquer la politique à l'organisation.	La Société canadienne de l'ouïe donne un exposé dans le cadre de la mise en œuvre de la politique sur les services d'interprétation.	L'exposé porte sur les services d'interprétation destinés aux personnes sourdes ou sourdes et aveugles.	28 avril 2011
Information/ Services généraux	La nouvelle politique sur les services d'interprétation inclut des services pour les personnes aveugles. Mettre en place un plan pour communiquer la politique à l'organisation.	L'INCA donne un exposé dans le cadre de la mise en œuvre de la politique sur les services d'interprétation.	L'exposé porte sur les services d'interprétation destinés aux personnes aveugles.	12 mai 2011

5. Processus d'examen et de surveillance

Le Groupe de travail sur l'accessibilité se réunit six fois par année pour préparer le rapport annuel et évaluer les progrès. Il pourrait aussi créer des sous-comités pour étudier un ou plusieurs obstacles. À chaque réunion, les sous-comités présentent un compte rendu au Groupe de travail sur les progrès qu'ils ont réalisés vers la mise en œuvre du plan. Le président du Groupe de travail sur l'accessibilité présentera le plan ainsi que des mises à jour au Comité directeur sur l'accessibilité selon les besoins.

6. Communication du plan

Chaque année, St. Joseph's affiche le plan d'accessibilité sur son site Web et en publie une copie papier. Il annonce la publication du plan des façons suivantes :

- dans le bulletin mensuel du personnel, *Imprint*;
- un avis dans le bulletin électronique du personnel, *E-Print*.

Une copie du plan est affichée sur le site Web de St. Joseph's en français et en anglais, dans la section Accessibilité. Il y a une copie papier du plan à la bibliothèque de chacun des emplacements hospitaliers. On peut aussi s'en procurer une auprès des Communications et Affaires publiques.

Le plan est aussi disponible, sur demande, sur disquette, en gros caractères ou en Braille.