

Rapport annuel 2025 sur l'accessibilité

Hôpital général de Hawkesbury et district



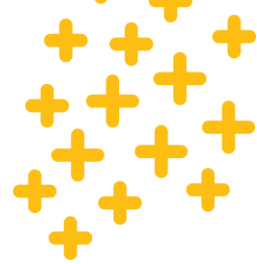
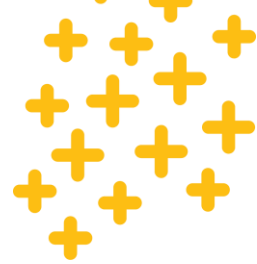


Table des matières

1. Aperçu des programmes et des services	1
<i>Mission.....</i>	<i>1</i>
<i>Vision</i>	<i>1</i>
<i>Valeurs.....</i>	<i>1</i>
2. Accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario	1
3. Comité d’accessibilité.....	2
<i>Membriété.....</i>	<i>2</i>
4. Énoncé d’engagement.....	3
5. Réalisations liées à l’accessibilité en 2022	3
<i>Norme : Dispositions générales</i>	<i>3</i>
<i>Norme : Information et communications</i>	<i>4</i>
<i>Norme : Emploi.....</i>	<i>4</i>
<i>Norme : Service à la clientèle.....</i>	<i>5</i>
<i>Norme : Milieu bâti.....</i>	<i>5</i>
6. Cibles pour 2023	6
<i>Norme : Dispositions générales</i>	<i>6</i>
<i>Norme : Information et communications</i>	<i>6</i>
<i>Norme : Emploi.....</i>	<i>6</i>
<i>Norme : Service à la clientèle.....</i>	<i>7</i>
<i>Norme : Milieu bâti.....</i>	<i>7</i>



Rapport annuel 2025 sur l'accessibilité

1. Aperçu des programmes et des services

L'Hôpital général de Hawkesbury et district (HGH) offre des soins de qualité, sécuritaires et avec compassion aux résidents de Prescott-Russell dans l'est de l'Ontario et des environs.

L'HGH est un hôpital communautaire bilingue de 100 lits offrant une gamme complète de programmes et de services à partir de son campus principal à Hawkesbury et de deux centres satellites à Clarence-Rockland et Casselman.

L'HGH peut compter sur ses 200+ médecins, 950+ employés et 60+ bénévoles pour répondre aux besoins en constante évolution de la communauté.

L'HGH est reconnu pour sa culture de **compassion**, son esprit d'**innovation** et l'**excellence** de ses soins. En 2015, en 2018 ainsi qu'en 2022, l'HGH a reçu le niveau d'agrément le plus élevé décerné par Agrément Canada : Agréé avec mention d'honneur.

L'HGH demeure à l'avant-garde des développements en soins de santé et est très fier de ses affiliations académiques avec l'Université d'Ottawa et le collège La Cité.

Mission

- À L'HGH, nous sommes une famille qui prend soin de vous comme l'un des nôtres.
- Offrir des soins bilingues exceptionnels tout en reconnaissant l'héritage franco-ontarien de l'hôpital.
- La compassion, l'innovation et l'excellence guident chaque décision.

Vision

- Réimaginer les soins de santé pour les Canadiens au-delà des villes.

Valeurs

- Bienveillance : Inspiré par la gentillesse, accompagner chaque patient, chaque famille et chaque collègue, en reconnaissant leur singularité et en respectant leurs opinions.
- Collaboration : Une équipe où chaque voix compte — collaborer étroitement avec les patients et les familles pour prendre des décisions éclairées et pleinement partagées.
- Intégrité : Honnêteté et éthique absolue dans chaque action et décision, pour bâtir et renforcer la confiance.

- **Qualité** : Innovants et personnalisés, les soins ne cessent d'évoluer afin d'élever les normes, d'améliorer les résultats et de prioriser les patients.
- **Respect** : Honorer chaque personne — patient, famille et collègue — en valorisant les différences et en cultivant une communauté où chacun a sa place.

2. Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

L'HGH s'engage à respecter les principes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et s'engage à veiller à ce que les personnes de toutes capacités aient la possibilité de participer pleinement à la vie quotidienne. L'objectif de la Loi est de rendre l'Ontario accessible aux personnes handicapées d'ici 2025 grâce à l'élaboration de normes et de mécanismes d'application.

3. Comité d'accessibilité

Le Comité d'accessibilité est responsable de la préparation, de la mise en œuvre et de la révision du Plan d'accessibilité pluriannuel de l'HGH. Le comité identifie et aide à évaluer les dangers ou les obstacles potentiels à l'accessibilité et soutient les gestionnaires de l'hôpital. Il soulève également des préoccupations en matière d'accessibilité, partage les connaissances et la formation, et formule des recommandations à l'intention de l'équipe du Leadership.

Le Comité d'accessibilité a élaboré son Plan d'accessibilité pluriannuel en suivant ces neuf étapes :

1. Consulter les membres du Comité d'accessibilité (mandat).
2. Affirmer l'engagement envers la planification de l'accessibilité.
3. Étudier et faire état des réussites et des projets récents concernant l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées dans l'organisation.
4. Identifier (par liste ou catégorie) les obstacles qui pourraient être éliminés au cours des prochaines années.
5. Établir les priorités et élaborer des stratégies pour éliminer et prévenir les obstacles.
6. Établir des mesures de contrôle et de suivi (avec des échéances) pour suivre les progrès.
7. Rédiger le Plan d'accessibilité.
8. Faire approuver le Plan d'accessibilité par le Leadership.
9. Publier le Plan d'accessibilité et en informer le public et les employés.

4. Énoncé d'engagement

L'HGH s'engage à garantir l'égalité d'accès et de participation aux personnes handicapées, peu importe leurs capacités. Nous traitons toutes les personnes de façon à respecter leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'inclusion. Nous satisfaisons aux besoins des personnes qui rencontrent des obstacles à l'accessibilité en identifiant, en éliminant et en prévenant ces obstacles. Nous respectons les exigences en matière d'accessibilité conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Par le biais de son Plan d'accessibilité, l'HGH s'engage à :

- Améliorer de façon continue l'accès aux installations, aux politiques, aux programmes, aux pratiques et aux services pour les personnes handicapées, les patients et leurs familles, le personnel, les professionnels de la santé, les bénévoles et les membres de la communauté.
- Encourager la participation des personnes handicapées à l'élaboration et à la révision de son Plan d'accessibilité.
- Veiller à ce que les règlements et les politiques de l'HGH soient conformes aux principes d'accessibilité.
- Veiller à la prestation de services de qualité à toutes les personnes ayant un handicap, aux patients, à leurs familles et aux membres de la communauté.

5. Réalisations liées à l'accessibilité en 2025

Au cours de la dernière année, l'HGH a réalisé les actions suivantes afin d'améliorer l'accessibilité pour tous et d'éliminer les obstacles. Il est important de noter qu'en raison de la pandémie et des défis liés à la gestion de celle-ci, certaines activités ont été reportées ou suspendues.

Norme : Dispositions générales

Article	Réalisations 2025
Politiques sur l'accessibilité	<ul style="list-style-type: none">• Révision de la politique
Plan pluriannuel d'accessibilité	<ul style="list-style-type: none">• Identification des cibles pour 2025 afin de guider les activités du comité
Obtention et acquisition de biens, de services ou d'installations	<ul style="list-style-type: none">• Maintien des pratiques d'approvisionnement en place qui assurent le respect des dispositions liées à l'accessibilité
Milieu bâti et signalisation	<ul style="list-style-type: none">• Amélioration de la signalisation

Formation sur les normes d'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Formation en ligne offerte pour tous les nouveaux employés lors de l'orientation générale • Formation spécifique offerte pour certains secteurs au besoin • Formation sur le service à la clientèle offerte à tous les commis et employés qui occupent un poste d'accueil
--	---

Norme : Information et communications

Article	Réalisations 2025
Processus de rétroaction sur l'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien du processus de gestion des plaintes via le service de la qualité et risques
Formats accessibles et aide à la communication	<ul style="list-style-type: none"> • Révision du format des brochures informatives destinées aux patients afin d'assurer qu'il est convenable
Mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Révision et amélioration des protocoles de préparation aux situations d'urgence
Sites et contenus web accessibles	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien du partenariat avec Site Improve afin d'assurer l'accessibilité du site web et de son contenu. • Tous les nouveaux documents sur le site web sont en format adaptés

Norme : Emploi

Article	Réalisations 2025
Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection	<ul style="list-style-type: none"> • Des mesures d'accommodement sont disponibles et offertes aux candidats dans le cadre du processus de sélection
Avis aux candidats retenus	<ul style="list-style-type: none"> • Des mesures d'accommodement sont disponibles et offertes aux candidats retenus
Renseignements sur les mesures de soutien	<ul style="list-style-type: none"> • L'information est communiquée aux nouveaux employés dans le cadre de l'orientation générale
Formats accessibles et aides à la communication pour les employés	<ul style="list-style-type: none"> • Tout document destiné aux employés est fourni dans un format adapté, sur demande

Plans d'adaptation individualisés et documentés	<ul style="list-style-type: none"> • Révision de la politique d'accommodement • Maintien du partenariat avec une tierce partie pour développer des plans d'accommodement individualisé
Processus de retour au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des processus en place en lien avec le retour au travail
Gestion du rendement	<ul style="list-style-type: none"> • Maintien des tournées auprès des employés, au cours desquelles le gestionnaire pose la question suivante : Avez-vous les outils ou la formation nécessaires pour faire votre travail convenablement ?

Norme : Service à la clientèle

Article	Réalisations 2025
Tous	<ul style="list-style-type: none"> • Réponse aux demandes de formats alternatifs et adaptés • Formation sur le service à la clientèle • Mise en place d'un processus pour recueillir des commentaires concernant l'accessibilité par l'entremise du service de Qualité (sondage auprès des patients) et du comité mixte de santé et sécurité • Maintien du processus de gestion des plaintes via le service de la qualité et risques

Norme : Milieu bâti

Article	Réalisations 2025
Conception des espaces publics	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi des normes pour tout projet de construction et/ou de rénovation • Revue de la signalisation

6. Cibles pour 2026

À la suite de l'élaboration du Plan pluriannuel 2023-2027, voici les actions qui seront priorisées en 2026.

Norme : Dispositions générales

Actions	Responsable
Suivi des progrès liés au plan pluriannuel	Comité sur l'accessibilité
Préparation du rapport annuel 2026 sur l'accessibilité	Comité sur l'accessibilité

Norme : Information et communications

Action	Responsable
Surveillez la conformité du site Web aux normes WCAG 2.0 afin de garantir une conformité totale	Communications et TI

Norme : Emploi

Action	Responsable
Développer des partenariats avec les organismes communautaires qui appuient les personnes en situation de handicap dans leurs recherches d'emploi	Ressources humaines
Revoir le mandat et les priorités du comité sur la diversité, l'équité et l'inclusion afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux normes de la LAPHO	Ressources humaines

Norme : Service à la clientèle

Action	Responsable
Veiller à ce que tous les nouveaux employés et bénévoles suivent la formation sur la LAPHO et le Code des droits de la personne de l'Ontario.	Ressources humaines
Finaliser la politique visant à accueillir activement les animaux d'assistance et les personnes de soutien	Ressources humaines

Norme : Milieu bâti

Action	Responsable
Vérifier les zones clés de l'hôpital (p. ex. entrées, toilettes, allées) afin de s'assurer qu'elles sont conformes à la norme relative à la conception des espaces publics.	Installations physiques

S'assurer que toute nouvelle signalisation comprend des éléments en gros caractères et à contraste élevé.

Communications

Comme tout autre document, le rapport est offert, sur demande, dans un format accessible ou avec une aide à la communication.