| | | | |
|---|---|---|---|
| **POLICY NUMBER:** | CR 10-001 | **DATE OF ORIGIN:** | 2009-12-03 |
| **SECTION:** | SERVICES GÉNÉRAUX | **LAST REVISED:** | 2026-10-28 |
| **SUB-SECTION:** | Administration | **EFFECTIVE DATE:** | 2026-10-28 |
| **SUBJECT:** | Accessibilité et prestation de services | **LAST REVIEWED:** | 2026-10-28 |

## BUT :

La présente politique établit le cadre pour respecter les obligations de l'organisation aux termes de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI).

## DÉFINITIONS:

« Accessible » : désigne la conception de produits, d'appareils, de services ou d'environnements pour les personnes handicapées. Cela signifie :

a) que les personnes handicapées jouissent de l'égalité d'accès aux services, aux emplois, au transport, à l'information ou aux bâtiments;
b) que l'information et les services sont fournis de façon à être facilement trouvés, atteints, obtenus et compris.

« Handicap » s'entend de ce qui suit, selon le cas :

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) 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.*

« Équité en santé » : Il s'agit d'une approche visant à s'assurer que chaque personne a une chance équitable d'atteindre son plein potentiel de santé. Dans cette politique, cela signifie l'offre d'un soutien adapté pour que tous aient l'occasion d'obtenir un résultat positif plutôt que simplement offrir le même service à tous.

« Déterminants sociaux de la santé » : Ce sont des facteurs de vie (revenu, logement, éducation) qui peuvent créer des obstacles à l'obtention de soins. Ils en font partie puisque les obstacles sociaux peuvent autant empêcher l'accès à des services hospitaliers que des obstacles physiques ou à la communication.

## POLITIQUE:

1. Cornwall Community Hospital – L'Hôpital communautaire de Cornwall s'engage à offrir des services exceptionnels et accessibles à tous les membres de son personnel, aux membres du personnel professionnel, aux bénévoles, aux partenaires, au personnel à forfait, aux patients, aux clients et aux visiteurs. Il entend repérer, supprimer et prévenir les obstacles pour permettre la pleine participation des personnes handicapées. L'établissement y parvient au moyen d'un outil d'évaluation d'équité en santé pour que la prestation de services soit inclusive et que les déterminants sociaux de la santé ne créent pas d'obstacles aux soins.

2. Les services et les soins aux patients sont fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie de chaque personne.

3. Dans la mesure du possible, la prestation de services aux personnes handicapées doit être intégrée. Elles auront les mêmes possibilités que les autres d'obtenir les services fournis par l'organisation ou pour elle, de les utiliser ou d'en tirer profit.

4. L'hôpital maintiendra des politiques, des pratiques et des procédures régissant la prestation de services aux personnes handicapées. Ces documents doivent être conformes aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), et ils englobent les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Ils doivent refléter l'engagement de l'hôpital (« Un environnement sans obstacle... le droit de tous! La responsabilité de chacun! ») en respectant les normes suivantes :

    - le service à la clientèle
    - le transport
    - l'information et les communications
    - la conception des espaces publics
    - l'emploi

5. Conformément au cadre des politiques et des procédures (CR 10-030), cette politique doit être traduite en français, mise sur le site web organisationnel et fournie sur demande dans un format accessible.

***Le contenu d'une copie imprimée du présent document pourrait différer de celui de la version électronique se trouvant dans l'Intranet de l'Hôpital communautaire de Cornwall. Toute copie imprimée du présent document devra TOUJOURS être comparée à la version électronique avant d'être utilisée.***

| | | |
|---|---|---|
| **ANNEXES:** | | |
| **DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE:** | • *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (*LAPHO)<br>• Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (Règl. de l'Ont. 191/11)<br>• CR 10-030 – Cadre des politiques et des procédures | |
| **POLITIQUES ABROGÉES:** | | |
| **PROCESSUS D'APPROBATION:** | Comité d'accessibilité – 2026-04-23<br>Équipe des cadres supérieurs – 2026-06-17<br>Comité de gouvernance – 2026-10-15<br>Conseil d'administration – 2026-10-28 | |
| **SIGNATURE – APPROBATION:** | | Jeanette Despatie<br>Directrice générale |

*English Version Available under the Subject "Accessibility and Provision of Service"*