2021-2026
Plan d'accessibilité Bruyère

Préparé par

Le Service de la qualité, de la sécurité des patients et de la gestion des risques

Ce plan est inspiré du Plan d'accessibilité pluriannuel de L'Hôpital d'Ottawa 2018-2022, avec gratitude

Bruyère

Message du président-directeur général

Guy Chartrand
Président-directeur général

Bruyère joue un rôle critique dans le système de soins de santé de la région en raison de la vaste gamme de services offerts dans ses hôpitaux, foyers de soins de longue durée, appartements locatifs pour les aînés autonomes, semi-autonomes et populations vulnérables.

Inspirés par les valeurs et l'héritage de la mère Élisabeth Bruyère, nos programmes et services s'appuient sur 175 ans d'engagement en faveur de soins compatissants centrés sur le patient. Au cœur de notre mission est enracinée une détermination à éliminer les obstacles qui entravent l'accès des patients, des résidents, des visiteurs, du personnel et des bénévoles de nos campus.

En phase avec la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), le présent document est notre second plan d'accessibilité pluriannuel. En consultation avec notre comité sur l'accessibilité et notre comité consultatif des patients et des familles, nous nous sommes fixé des objectifs en vue d'améliorer l'accessibilité au sein de notre organisme afin que tous puissent avoir accès à l'information et aux services auxquels ils sont en droit de s'attendre de nous, au moment où ils en ont besoin.

Nous nous sommes aussi attachés à aplanir les obstacles qui empêchent les gens de s'adonner à des activités artistiques et culturelles. CJ Fleury, première artiste en résidence à Bruyère, a créé un programme axé sur les arts d'un mois en 2020, lequel a remporté le Prix de mérite pour l'accessibilité dans le cadre de la Fête de la culture de l'Ontario.

Le programme *L'art au cœur* de Bruyère consistait en une exposition en ligne et une visite libre des œuvres disposées sur le terrain extérieur. Les œuvres, en 2D et 3D, étaient des créations de nos patients et des proches aidants, des photos et des murales ludiques qui illustraient l'esprit de collaboration et de participation communautaires.

Nous serons heureux d'accueillir vos commentaires en ce moment où nous nous apprêtons à renouveler notre plan pour les cinq prochaines années et à réaffirmer notre volonté de servir les aînés et les personnes en situation de handicap, dans le souci de préserver leur dignité et leur autonomie.

Table des matières

2 Message du président-directeur général
4 Intention
4 Objectifs
5 À propos de Bruyère
5 Notre mission
5 Notre vision
5 Méthodes pour éliminer les obstacles
5 Priorités pour 2021-2026
6 Processus d'examen et de contrôle
6 Communication du plan
6 Plan de travail pour 2021-2026

7 *RNAI, article 3 : Établissement de politiques en matière d'accessibilité*
7 *RNAI, article 4 : Plans d'accessibilité*
8 *RNAI, article 5 : Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations*
8 *RNAI, article 7 : Formation*
9 *RNAI, article 11 : Processus de rétroaction*
10 *RNAI, article 12 : Formats accessibles et aides à la communication*
11 *RNAI, article 13 : Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique*
12 *RNAI, article 14 : Sites et contenus Web accessibles*
12 *RNAI, article 22 : Recrutement : dispositions générales (janv. 2014)*
13 *RNAI, article 23 : Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection*
14 *RNAI, article 24 : Avis aux candidats retenus*
15 *RNAI, article 25 : Renseignements sur les mesures de soutien*
17 *RNAI, article 26 : Formats accessibles et aides à la communication pour les employés (janv. 2014)*
18 *RNAI, article 27 : Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail*
19 *RNAI, article 28 : Plans d'accommodement individualisés et documentés*
21 *RNAI, article 29 : Processus de retour au travail*
22 *RNAI, article 30 : Gestion du rendement*
23 *RNAI, article 31 : Perfectionnement et avancement professionnels*
23 *RNAI, article 32 : Réaffectation (janv. 2014)*
23 *RNAI, Partie IV.1 : Conception des espaces publics*

Intention

Le présent plan décrit les obstacles à l'accessibilité qui ont été cernés pour les personnes handicapées, ainsi que la manière dont ils ont été ou seront surmontés au cours des cinq prochaines années. Il explique comment les obstacles sont recensés et classés par ordre de priorité, et qui est responsable de leur gestion. Le service Qualité, Sécurité des patients et Gestion des risques est l'autorité qui supervise ces activités et qui a rédigé le plan.

Parmi nos usagers en situation de handicap se trouvent des patients, des résidents, des membres des familles, des amis, des employés, des médecins, des étudiants, des bénévoles, des visiteurs et des membres de la population générale.

L'une de nos responsabilités consiste à éliminer les obstacles dans le service à la clientèle, l'environnement bâti, la communication et l'information, le transport et l'emploi.

L'équipe stratégique principale de Bruyère examine les rapports annuels sur l'accessibilité préparés par le directeur, Qualité, Sécurité des patients et Gestion des risques, qui décrivent notre conformité aux dispositions légales de la Loi de 2001 sur les personnes handicapées de l'Ontario (LPHO). Le Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), pris en application de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), est entré en vigueur en juin 2011.

Il exige que chaque hôpital établisse un plan d'accessibilité pluriannuel comprenant des cibles et des échéanciers pour se conformer aux multiples exigences du RNAI, en plus de poursuivre ses activités liées aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle de la LAPHO et aux obstacles identifiés à l'échelle locale dans les règlements municipaux, politiques, programmes, pratiques et services.

Bruyère avisera le public de la disponibilité des documents sur nos sites Web externe et interne, conformément aux Normes d'accessibilité aux services à la clientèle.

Objectifs

Le présent plan décrit :

- le processus par lequel Bruyère met en œuvre le plan d'accessibilité afin d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées; et
- la façon dont Bruyère met le plan d'accessibilité au service du public.

À propos de Bruyère

Bruyère est un organisme de soins de santé universitaire comprenant plusieurs campus, qui maximise la qualité de vie de ses usagers et les aide à retourner et à rester à la maison. On y offre un vaste éventail de services dans les domaines du vieillissement, de la réadaptation, des soins médicaux complexes, des soins palliatifs, des soins primaires et en milieu résidentiel.

La recherche que nous y menons mène à une innovation constante qui profite aux services que nous offrons et dont l'accent est mis sur la prestation de soins visant le regain de l'autonomie. Ce travail est renforcé par la Fondation Bruyère, qui fait connaître notre histoire et recueille des fonds grâce au soutien de nos généreux concitoyens.

Notre mission

Motivée par l'apprentissage, la recherche et l'innovation, notre mission est de diriger un système intégré de soins qui optimise votre qualité de vie et votre état de santé.

Notre organisme de soins de santé a une vocation d'enseignement et a pour principe de fournir des soins holistiques empreints de compassion dans le respect de la dignité et de la diversité de chacun. De confession catholique, notre organisme s'inspire des valeurs inculquées par la mère Élisabeth Bruyère et l'héritage qu'elle nous a légué. Nous offrons des services qui répondent à vos besoins à tous les stades de votre vie : vieillissement, réadaptation, soins médicaux complexes, soins palliatifs, soins primaires et en milieu résidentiel.

Notre vision

Rendre chaque vie meilleure, ENSEMBLE.

Méthodes pour éliminer les obstacles

Le service de la Qualité, de la Sécurité des patients et de la Gestion des risques (QSG) rend compte des progrès en matière d'accessibilité à l'équipe stratégique principale durant leurs réunions mensuelles. Le QSG convoque un groupe ad hoc formé de membres des services appropriés pour veiller à la conformité à la LAPHO et au RNAI. Le groupe se réunit au besoin pour surveiller les progrès réalisés quant à l'élimination des obstacles ciblés ainsi que pour superviser et contrôler la façon dont l'organisme se conforme à la législation.

Les sondages sur la satisfaction des patients contiennent une question ouverte sur les problèmes d'accessibilité.

Priorités pour 2021-2026 :

Nos priorités pour les cinq prochaines années consistent à respecter et à maintenir les nouvelles exigences du **Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI).** À partir de la très longue liste de sujets énumérés dans les lignes directrices du RNAI, nous avons répondu ou prévoyons répondre à toutes les exigences. Les liens ci-dessous fournissent des exigences connexes :

https://www.ontario.ca/fr/lois/reglement/110191 (Règl. de l'Ont. 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées)

Guide relatif au règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées

Processus d'examen et de contrôle

Le directeur de la Qualité, de la Sécurité des patients et de la Gestion des risques, reçoit périodiquement des rapports d'étape des divers secteurs responsables du suivi des obstacles ciblés. Le directeur rencontre le service concerné au besoin pour examiner les progrès réalisés à communiquer à l'équipe stratégique principale.

Communication du plan

Le plan d'accessibilité est mis à la disposition du public sur le site Web externe de Bruyère (www.bruyere.org). Sur demande, le document est offert dans d'autres formats, par exemple en gros caractères.

Plan de travail 2021-2026

RNAI, article 3 : Établissement de politiques en matière d'accessibilité

- Exigence :
  Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour des politiques régissant la façon dont l'organisme atteint ou atteindra l'objectif d'accessibilité en satisfaisant aux exigences énoncées dans le présent règlement qui s'appliquent à son égard.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées*, révisée en avril 2016.

  ✓ État d'avancement:
  La présente politique sera revue en 2023.

- Exigence :
  Inclure un énoncé relatif à l'engagement organisationnel pour satisfaire les besoins en accessibilité des personnes handicapées en temps opportun.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Ce critère fait partie de la politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées.*

- Exigence :
  Rédiger un ou plusieurs documents décrivant ces politiques; mettre ces politiques à la disposition du public et les fournir sur demande dans un format accessible.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services la clientèle pour les personnes handicapées* est affichée sur nos sites Web interne et externe.

RNAI, article 4 : Plans d'accessibilité

- Exigence :
  Établir, mettre en œuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit sommairement la stratégie de l'organisme pour, d'une part, prévenir et supprimer les obstacles et, d'autre part, satisfaire aux exigences que lui impose le présent règlement. Afficher le plan d'accessibilité sur leur site Web, s'ils en ont un, et le fournissent sur demande dans un format accessible; examiner et actualiser le plan d'accessibilité au moins une fois tous les cinq ans.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Le présent document est une preuve de conformité.

  Affiché sur les sites Web interne et externe.

  La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* explique que le plan d'accessibilité pluriannuel est fourni sur demande.

  Dernière révision en 2020.

  ✓ État d'avancement:
  Ce plan sera révisé et actualisé chaque année au besoin.

- Exigence :
  Établir, réviser et actualiser le plan d'accessibilité en consultation avec les personnes handicapées, et, si celles-ci ont formé un comité consultatif sur l'accessibilité, elles consulteront ce comité.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Un employé, ainsi que le comité consultatif patient-famille (CCPF) a été consulté.

- Exigence :
Préparer un rapport d'étape annuel sur l'état d'avancement des mesures prises pour mettre en œuvre la stratégie; Afficher le rapport d'étape sur leur site Web, s'ils en ont un, et le fournir sur demande dans un format accessible.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Le rapport annuel est publié sur le site Web externe au format HTML et comprend des instructions sur la façon de consulter les états financiers dans un format accessible sur demande.

RNAI, article 5 : Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations

- Exigence :
Incorporer les critères et les dispositions d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations, mais s'il n'est pas possible de le faire, il faut donner une explication quant à la raison qui justifie cette décision.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Nous avons modifié le mandat du comité d'évaluation et de la normalisation pour nous assurer de bien répondre aux besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité.

NAI, article 7 : Formation

- Exigence :
Veiller à ce que de la formation soit donnée relativement aux normes d'accessibilité énoncées dans le présent règlement et aux dispositions du *Code des droits de la personne* qui s'appliquent aux personnes handicapées.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* décrit la formation permettant d'améliorer l'accessibilité.

Les employés peuvent accéder au module en ligne depuis mai 2012 :

- Pour les employés qui ont une déficience visuelle, la narration des modules correspond exactement au contenu visuel.

- Les modules relatifs au système de gestion de l'apprentissage sont accessibles depuis le travail ou la maison.

- Les textes des modules sont disponibles pour les employés qui ont des déficiences auditives.

- Les pages des modules peuvent être agrandies avec le zoom.

- Exigence :
Formation sur les normes d'accessibilité et sur les dispositions du Code des droits de la personne.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Le programme d'orientation générale des employés comprend un module sur l'accessibilité des services à la clientèle qui doit être fait par tous les employés. Le module révisé a été lancé en juin 2020.

2327 employés sur 2803 (83 %) ont fait le module sur l'accessibilité. On fait le suivi des progrès à l'aide de notre système de gestion de l'apprentissage.

RNAI, article 11 : Processus de rétroaction

- Exigence :
  Les processus sont accessibles aux personnes handicapées du fait qu'on leur donne ou qu'on s'organise pour leur donner sur demande un format accessible et des aides à la communication.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques ADMIN 02 *Plaintes, préoccupations et compliments formulés par les patients et les proches*, VILLAGE BRUYÈRE 04 Plaintes et MÉDECIN 02 *Code de déontologie et procédure relative aux plaintes* décrivent les processus de traitement des plaintes et des préoccupations.

  MÉDECIN 02 Code de déontologie et procédure relative aux plaintes a été révisée en 2022.

  Le site Web externe a une section intitulée « Nous joindre » et d'une section « Commentaires » où figurent les numéros de téléphone et les courriels des services et des programmes.

  ✓ État d'avancement:
  VILLAGE BRUYÈRE 04 Plaintes sera révisé en 2023.

- Exigence :
  Exigence relative au processus de rétroaction sur les normes de service à la clientèle : Rendre les processus de rétroaction accessibles au public en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Le site Web externe comporte une section « Nous joindre » et une section « Commentaires » où figure une liste des numéros de téléphone et des courriels des services et des programmes.

  Le site Web contient aussi des informations sur le Bureau de l'expérience des patients, axées sur l'amélioration de la qualité globale des soins à Bruyère. Le site Web affiche les coordonnées de la personne qui travaille avec les patients et les familles pour garantir une expérience plus positive des soins de santé et qui accueille volontiers les commentaires et les réactions.

  Le manuel du patient comprend les coordonnées de personnes-ressources, dont celles du Bureau de l'expérience du patient et du conseiller chargé des relations avec la clientèle.

On mène des sondages sur l'expérience des patients auprès des patients qui souhaitent y participer seuls ou avec l'aide du personnel.

Les sondages sur la satisfaction des familles au format papier sont envoyés par la poste, accompagnés d'une enveloppe affranchie. La lettre de présentation comprend un lien vers le sondage en ligne, si la personne préfère cette méthode. Le numéro de téléphone du directeur du programme est également fourni.

- Exigence :
  Rétroaction des employés

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Tous les deux ans, les employés sont invités à remplir un sondage de rétroaction de façon anonyme, administré par une firme externe. On fournit divers formats sur demande.

RNAI, article 12 : Formats accessibles et aides à la communication

- Exigence :
  Fournir ou s'assurer que soient fournis aux personnes handicapées qui le demandent des formats accessibles et des ressources d'aide à la communication en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité découlant du handicap de la personne, et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques ADMIN 02 *Plaintes, préoccupations et compliments formulés par les patients et les familles*, VILLAGE BRUYÈRE 04 *Plaintes* et MÉDECIN 02 *Code de déontologie et procédure relative aux plaintes* décrivent les processus de traitement des plaintes et des préoccupations.

  Le site Web externe comporte une section « Nous joindre » où figurent les numéros de téléphone et les adresses courriel des services et des programmes ainsi qu'une section « Commentaires » où les gens peuvent inscrire leurs commentaires, leurs suggestions et leurs coordonnées.

- Exigence :
  Consulter l'auteur de la demande pour décider de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Les politiques ADMIN 02 *Plaintes, préoccupations et compliments formulés par les patients et les familles,* VILLAGE BRUYÈRE 04 *Plaintes* et MÉDECIN 02 *Code de déontologie et procédure relative aux plaintes* décrivent les processus de traitement des plaintes et des préoccupations.

Le site Web externe comporte une section « Nous joindre » où figurent les numéros de téléphone et les adresses courriel des services et des programmes ainsi qu'une section « Commentaires » où les gens peuvent inscrire leurs commentaires, leurs suggestions et leurs coordonnées.

- Exigence :
  Informer le public de la disponibilité de formats accessibles et de ressources d'aide à la communication.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Les politiques ADMIN 02 *Plaintes, préoccupations et compliments formulés par les patients et les familles*, VILLAGE BRUYÈRE 04 *Plaintes* et MÉDECIN 02 *Code de déontologie et procédure relative aux plaintes* décrivent les processus de traitement des plaintes et des préoccupations.

Le site Web externe comporte une section « Nous joindre » où figurent les numéros de téléphone et les adresses courriel des services et des programmes ainsi qu'une section « Commentaires » où les gens peuvent inscrire leurs commentaires, leurs suggestions et leurs coordonnées.

RNAI, article 13 : Renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou la sécurité publique

- Exigence :
  Préparer des renseignements sur les mesures ou plans d'urgence ou sur la sécurité publique et les mettre à la disposition du public sur demande dans un format accessible et avec des aides à la communication.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence sont disponibles sur les sites Web interne et externe ainsi qu'en format papier pour les employés. Ils sont en cours de révision.

Un premier examen du site Web a mis en évidence d'importants problèmes d'accessibilité. Un examen et une refonte du site Web sont actuellement prévus pour 2021-2022. Dans le cadre de ce processus, le Service des communications effectuera un contrôle pour s'assurer que le contenu et la plateforme sont adaptés pour être conformes aux normes de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0), sauf pour ceux exclus par la LAPHO.

RNAI 14 : Sites et contenus Web accessibles

- Exigence :
  Veiller à ce que les sites Web Internet et leur contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau A au début, puis niveau AA) selon l'échéancier prévu au présent article.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Un premier examen du site Web a mis en évidence d'importants problèmes d'accessibilité. Un examen et une refonte du site Web sont actuellement prévus pour 2021-2022. Dans le cadre de ce processus, le Service des communications effectuera un contrôle pour s'assurer que le contenu et la plateforme sont adaptés pour être conformes aux normes de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0), sauf pour ceux exclus par la LAPHO.

- Exigence :
  Satisfaire aux exigences du présent article selon l'échéancier suivant :

  - Au plus tard le 1er janvier 2014, les nouveaux sites Web Internet et leur contenu doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, niveau A.

  - Au plus tard le 1er janvier 2021, tous les sites Web Internet et leur contenu doivent être conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, niveau AA, à l'exception de ce qui suit ,

    - le critère de succès 1.2.4 Sous-titres (en direct),

    - le critère de succès 1.2.5 Audiodescription (préenregistrée).

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Un premier examen du site Web a mis en évidence d'importants problèmes d'accessibilité. Un examen et une refonte du site Web sont actuellement prévus pour 2021-2022. Dans le cadre de ce processus, le Service des communications effectuera un contrôle pour s'assurer que le contenu et la plateforme sont adaptés pour être conformes aux normes de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0), sauf pour ceux exclus par la LAPHO.

RNAI, article 22 : Recrutement : dispositions générales (janvier 2014)

- Exigence :
  Durant son processus de recrutement, l'employeur avise ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'accommodement pour les candidats handicapés.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques RH.HR 1.10 *Gestion des postes* et RH.HR 1.2 *Dotation des postes de gestion* décrivent les étapes du processus de recrutement non discriminatoire.

La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* décrit les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.

Le passage suivant figure sur tous les affichages de poste, aussi bien à l'interne qu'à l'externe :
« Bruyère s'engage à instaurer des processus de sélection et un milieu de travail exempts d'obstacles. Si l'on communique avec vous au sujet de ce concours, veuillez faire part au représentant ou à la représentante du service de vos besoins pour lesquels des mesures d'accommodement doivent être prises pour vous permettre une évaluation juste et équitable. »

✓ État d'avancement:
Les politiques RH.HR 1.10 *Gestion des postes* et RH.HR 1.2 *Dotation des postes de gestion* feront l'objet d'une révision en 2023

RNAI, article 23 : Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection

- Exigence :
  Durant le processus de recrutement, l'employeur avise chaque candidat à un emploi qui est sélectionné pour participer au processus d'évaluation ou au processus de sélection que des mesures d'accommodement sont disponibles sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques RH.HR 1.10 *Gestion des postes* et RH.HR 1.2 *Dotation des postes de gestion* décrivent les étapes du processus de recrutement non discriminatoire.

  Le passage suivant figure sur tous les affichages de poste, aussi bien à l'interne qu'à l'externe :
  « Bruyère s'engage à instaurer des processus de sélection et un milieu de travail exempts d'obstacles. Si l'on communique avec vous au sujet de ce concours, veuillez faire part au représentant ou à la représentante du service de vos besoins pour lesquels des mesures d'accommodement doivent être prises pour vous permettre une évaluation juste et équitable. »

- Exigence :
  L'employeur consulte le candidat sélectionné qui demande une mesure d'accommodement et lui fournit ou lui fait obtenir les mesures d'accommodement appropriées d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité qui découlent de son handicap.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques RH.HR 1.10 *Gestion des postes* et RH.HR 1.2 *Dotation des postes de gestion* décrivent les étapes du processus de recrutement non discriminatoire.

  Le passage suivant figure sur tous les affichages de poste, aussi bien à l'interne qu'à l'externe :
  « Bruyère s'engage à instaurer des processus de sélection et un milieu de travail exempts d'obstacles.

Si l'on communique avec vous au sujet de ce concours, veuillez faire part au représentant ou à la représentante du service de vos besoins pour lesquels des mesures d'accommodement doivent être prises pour vous permettre une évaluation juste et équitable. »

RNAI, article 24 : Avis aux candidats retenus

- Exigence :
  Lorsqu'un employeur offre un emploi, il doit aviser le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'accommodement pour les employés handicapés. Les employeurs jouissent d'une certaine flexibilité pour ce qui est de déterminer comment ils vont aviser les candidats retenus de leurs politiques en matière de mesures d'accommodement pour les employés handicapés.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques RH.HR 1.10 *Gestion des postes* et RH.HR 1.2 *Dotation des postes de gestion* décrivent les étapes du processus de recrutement non discriminatoire.

  Nous avons des politiques qui traitent des mesures d'accommodement pour les employés handicapés et qui servent de ressources sur le sujet :

  - La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle. Cette politique fera l'objet d'une révision en 2022.
  - La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi. Cette politique a été révisée en 2022.
  - La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle. Cette politique a été révisée en 2022.

  Dans nos lettres d'offres d'emploi, nous avons une mention pour informer les nouveaux employés sur les politiques d'accommodement des employés handicapés.

  La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* décrit les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.

RNAI, article 25 : Renseignements sur les mesures de soutien

- Exigence :
  L'employeur informe ses employés de ses politiques en matière de soutien aux employés handicapés, notamment celles relatives à l'accommodement en milieu de travail, pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques RH.HR 1.10 *Gestion des postes* et RH.HR 1.2 *Dotation des postes de gestion* décrivent les étapes du processus de recrutement non discriminatoire.

  La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* décrit les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.

  Nous avons des politiques qui traitent des mesures d'accommodement pour les employés handicapés et qui servent de ressources sur le sujet :

  - La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle.
  - La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi.
  - La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle.

- Exigence :
  L'employeur fournit les renseignements qu'exige le présent article aux nouveaux employés dès que cela est possible après leur entrée en fonction.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques RH.HR 1.10 *Gestion des postes* et RH.HR 1.2 *Dotation des postes de gestion* décrivent les étapes du processus de recrutement non discriminatoire.

  La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* décrit les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.

Nous avons des politiques qui traitent des mesures d'accommodement pour les employés handicapés et qui servent de ressources sur le sujet :

- La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle.

- La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi.

- La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle.

Tous les nouveaux employés assistent à une séance d'orientation à leur arrivée dans notre organisme, et cela comprend de l'information sur les politiques de l'employeur et sur la façon d'y accéder.

- Exigence :
  L'employeur fournit des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à l'accommodement en milieu de travail pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les politiques RH.HR 1.10 *Gestion des postes* et RH.HR 1.2 *Dotation des postes de gestion* décrivent les étapes du processus de recrutement non discriminatoire.

  La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* décrit les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.

  Nous avons des politiques qui traitent des mesures d'accommodement pour les employés handicapés et qui servent de ressources sur le sujet :

  - La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle.

  - La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi.

- La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle.

Les bulletins concernant les nouvelles politiques et les politiques à jour sont affichés sur le site intranet de l'employeur.

RNAI, section 26 : Formats accessibles et aides à la communication pour les employés (janvier 2014)

- Exigence :
  En plus de s'acquitter des obligations prévues à l'article 12, l'employeur consulte l'employé handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit, s'il lui fait une demande pour avoir l'information nécessaire pour faire son travail et l'information généralement mise à la disposition des employés au lieu de travail.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* décrit les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.

- La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle.

- La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi.

- La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle.

- Exigence :
  L'employeur consulte l'employé qui fait la demande lors de la détermination de la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  La politique PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées* décrit les politiques et les procédures en matière d'accessibilité.

- La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle.

- La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi.

- La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle.

RNAI, article 27 : Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

- Exigence :
  L'employeur fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci ont besoin de renseignements individualisés en raison de leur handicap et que l'employeur est au courant de leur besoin de mesures d'accommodement en raison de leur handicap.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence sont disponibles sur le site intranet ainsi qu'en format papier pour les employés. Elles sont en cours de révision.

  Les plans d'intervention d'urgence comportent des sections sur le personnel handicapé.

  ✓ État d'avancement:
  En décembre 2023, l'employeur s'assure de fournir aux employés handicapés et aux personnes désignées pour leur fournir de l'assistance des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail.

- Exigence :
  Si l'employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, l'employeur communique ces renseignements à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Les renseignements sur les mesures ou plans d'urgence sont disponibles sur le site intranet ainsi qu'en format papier pour les employés. Ils sont en cours de révision.

Les plans d'intervention d'urgence comportent des sections sur le personnel handicapé.

- Exigence :
L'employeur communique les renseignements exigés en application du présent article dès que cela est matériellement possible après qu'il a pris connaissance du besoin de mesures d'accommodement en raison de leur handicap.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
En 2022, il a été confirmé que Bruyère s'assure que les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail sont communiqués dès que possible après que l'employeur a pris connaissance du besoin d'accommodement en raison du handicap de l'employé.

- Exigence :
L'employeur examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail dans les cas suivants : (a) l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation; (b) les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'accommodement pour l'employé font l'objet d'un examen; (c) l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgences.

✓ État d'avancement:
Avant décembre 2023, l'employeur s'assure que l'organisme a des documents confirmant que les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail sont révisés lorsque :

- l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisme;
- les besoins ou les plans en matière de mesures d'accommodement de l'employé font l'objet d'un examen;
- l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

RNAI, article 28 : Plans d'accommodement individualisés et documentés

- Exigence :
L'employeur, sauf s'il est un petit organisme, élabore et instaure un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'accommodement individualisés et documentés pour les employés handicapés.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
La politique RH.HR 1.4 *Équité en matière d'emploi* traite des mesures d'accommodement individuelles en matière de formation et d'avancement pour les employés handicapés.

- La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle.

- La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi.

- La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle.

Il a été confirmé qu'en 2022, le plan d'accommodement individuel de Bruyère respectait les exigences ci-dessous :

a) sur demande, inclure des renseignements concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournies;

b) sur demande, inclure des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail;

c) identifier toute autre forme d'accommodement à fournir

✓ <u>État d'avancement:</u>
La politique RH.HR 1.4 *Équité en matière d'emploi* sera révisée en 2023.

• <u>Exigence :</u>
Le processus d'élaboration des plans d'accommodement individualisés et documentés couvre les points suivants :

1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'accommodement peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.

2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.

3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'accommodement peuvent être mises en œuvre.

4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'accommodation.

5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.

6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.

7. Si l'employé se voit refuser un plan d'accommodement individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.

8. Les moyens de fournir le plan d'accommodement individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.

Les plans d'accommodement individualisés : (a) comprennent l'information demandée, le cas échéant, concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournis que décrit l'article 26; (b) comprennent les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail nécessaires, le cas échéant, et que décrit l'article 27; (c) recensent toute autre mesure d'accommodement devant être fournie.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
La politique RH.HR 1.4 *Équité en matière d'emploi* couvre les procédures d'accommodement individuel en ce qui a trait à la formation et à l'avancement des employés handicapés.

- La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle.

- La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi.

- La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle.

RNAI, article 29 : Processus de retour au travail

• Exigence :
L'employeur : (a) élabore et instaure un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui sont absents en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'accommodement liées à leur handicap afin de reprendre leur travail et (b) documente le processus.

➤ Comment on satisfait cette exigence :
Bruyère s'engage à assurer le bien-être de ses employés en favorisant un retour rapide et sécuritaire au travail de ceux qui ont souffert d'une maladie, d'une blessure ou d'un handicap lié ou non au travail. Plusieurs politiques étayent cet engagement :

- La politique RH.HR 9.7 *Programme de retour progressif au travail : maladies, blessures ou invalidité non liées au travail* s'applique aux employés qui se rétablissent d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité non professionnelle.

- La politique RH.HR 9.9 *Réintégration au travail, maladies, blessures ou invalidité liées au travail* s'applique expressément aux employés qui ont subi une maladie, blessure ou invalidité professionnelle en cours d'emploi ou en raison de leur emploi.

- La politique RH.HR 9.14 *Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail* s'applique aux employés qui sont devenus handicapés de façon permanente ou qui sont incapables de retourner à leur poste à la suite d'une maladie, d'une blessure ou d'une invalidité professionnelle ou non professionnelle. Cette politique fera l'objet d'une révision en 2022.

Le programme de réintégration au travail a préséance sur la politique du programme retour progressif au travail lorsque les impératifs du service révèlent que le bon fonctionnement de l'unité ou du service est sous contrainte excessive.

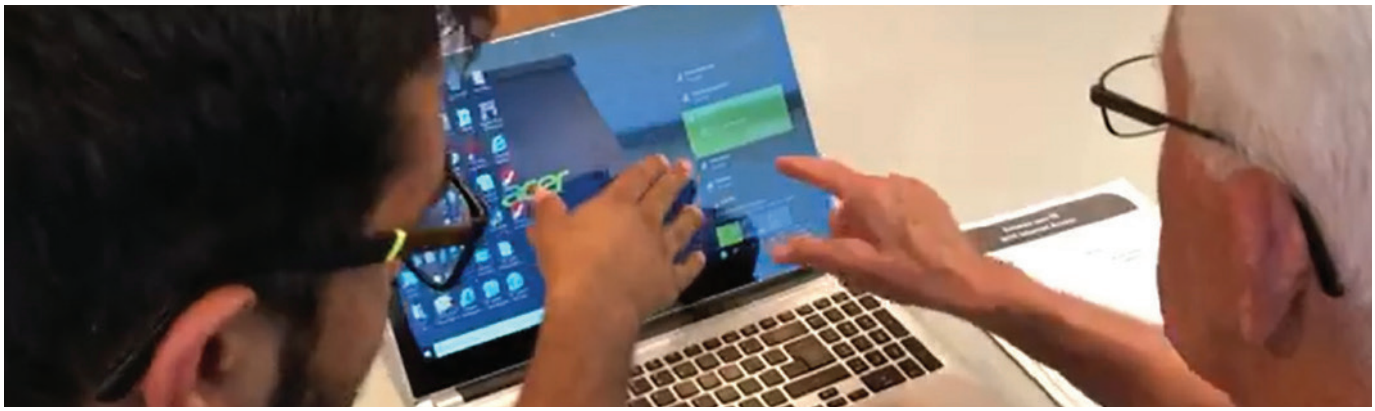
RNAI, article 30 : Gestion du rendement

- Exigence :
  L'employeur qui utilise des techniques de gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'accommodement individualisé lorsqu'il emploie ces techniques à l'égard d'employés handicapés.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Politiques RH.HR 7.2 *Gestion du rendement,* RH.HR 1.4 *Équité en matière d'emploi* et PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées*.

✓ État d'avancement:
La politique RH.HR 7.2 *Gestion du rendement* sera révisée en 2023.

On s'assure que les documents utilisés pour la gestion du rendement tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés de même que des plans d'accommodement individuels (30 mars 2021).



IRNAI, article 31 : Perfectionnement et avancement professionnels

- Exigence :
  L'employeur qui fournit des possibilités de perfectionnement et d'avancement professionnels à ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés ainsi que de tout plan d'adaptation individualisé lorsqu'il fournit ces possibilités à ses employés handicapés.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  Politiques RH.HR 10.1 *Planification de la relève, postes de direction*, et PHIL 05 *Normes d'accessibilité aux services à la clientèle pour les personnes handicapées*.

  Notre PAEF (LifeWorks) de l'encadrement de carrière et du contenu pour le développement de carrière. La compagnie à laquelle nous faisons appel est tenue de respecter les normes d'accessibilité en vigueur.

✓ État d'avancement:
La politique RH.HR 10.1 *Planification de la relève, postes de direction* sera révisée en 2021.

Tous les aspects de développement de carrière et du portefeuille d'avancement (outils, processus et politiques) seront revus d'ici la fin de 2023.

Bruyère déploie un nouveau Système d'information sur les ressources humaines (SIRH) d'ici à la fin de 2024, qui intégrera certaines de ces fonctions.

On s'assurera que les nouveaux documents utilisés pour la gestion du rendement tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés de même que des plans d'accommodement individuels.

Nos modules d'apprentissage en ligne sont offerts dans une plateforme accessible. À partir de la fin de l'année 2023, l'équipe d'apprentissage invite les personnes qui ont besoin d'aménagements supplémentaires pour utiliser la plateforme à la contacter.

À partir de la fin de l'année 2023, les documents que les nouveaux employés recevront avant leur orientation les inciteront à déterminer leurs besoins en matière d'accessibilité à l'apprentissage en ligne.

RNAI, article 32 : Réaffectation (janvier 2014)

- Exigence :
  L'employeur qui réaffecte ses employés doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés et de leur plan d'accommodement individuel.

  ➤ Comment on satisfait cette exigence :
  La réaffectation potentielle d'un employé handicapé ou qui a un plan d'accommodement individuel s'accompagne d'un examen et d'une analyse du handicap et du plan d'accommodement pour déterminer si la réaffectation envisagée est appropriée (politique RH.HR 9.14 Accommodement à long terme : maladie, blessure ou invalidité liée ou non au travail et convention collective propre à la catégorie d'emploi de l'employé syndiqué).

RNAI, Partie IV.1 : Conception des espaces publics

- Exigence :
  Dans ses plans de construction ou de réaménagement de ses espaces publics, Bruyère continuera de se conformer aux Normes pour la conception des espaces publics.

  ✓ État d'avancement:
  Rénovations achevées à notre Hôpital de jour gériatrique (2018)

  Modernisation de l'éclairage

- Exigence :
  Bruyère prendra les mesures qui conviennent pour prévenir les interruptions de service dans les zones accessibles de ses espaces publics. En cas d'interruption de service, nous en informerons le public et lui indiquerons les autres solutions possibles.

  ✓ État d'avancement:
  Nous avons adopté un processus suivi.