



Southern Health-Santé Sud

Plan d'action pour

l'accessibilité 2022-2024 :

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains



Énoncé d'engagement de Southern Health-Santé Sud ***Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains***

Conformément à ses valeurs fondamentales d'intégrité, de compassion, d'excellence et de respect, Southern Health-Santé Sud s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation à toutes les personnes, indépendamment de leurs capacités. En tant qu'organisme axé sur la personne, nous considérons la diversité de notre communauté comme une source de force et de richesse et nous saisissons l'occasion de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les barrières à l'accessibilité en nous conformant aux obligations de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*. Nous favorisons une culture organisationnelle inclusive et nous nous efforçons continuellement de fournir des services en respectant la dignité et l'autonomie de toutes les personnes. Pour accomplir notre vision, notre mission et les objectifs du conseil d'administration, nous croyons qu'il faut travailler en collaboration avec la communauté et nos partenaires pour fournir un environnement accessible à tout le monde.

Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains

Près d'une personne sur six au Manitoba est victime de barrières au travail, dans la vie quotidienne et dans les loisirs. Les barrières représentent un coût énorme pour les personnes handicapées, leur famille et leurs amis, les collectivités ainsi que les entreprises. Tout le monde gagne à apprendre comment éliminer les barrières.

Les mesures législatives concernant l'accessibilité s'appuient sur les progrès déjà accomplis. La ***Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*** (la *Loi*) prévoit un processus clair et proactif pour reconnaître, éliminer et prévenir les barrières dans les cinq principaux domaines de la vie quotidienne suivants :

- le service à la clientèle;
- l'emploi;
- le transport;
- l'information et la communication;
- le cadre bâti.

La *Loi* exige que les organismes publics, y compris les offices régionaux de la santé, disposent de plans d'accessibilité visant à reconnaître, supprimer et prévenir les barrières à l'accès aux services.

Comité de l'accessibilité

Southern Health-Santé Sud a mis sur pied un comité de l'accessibilité en janvier 2016. Le but de ce comité est de veiller à ce que Southern Health-Santé Sud se conforme à la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* (la *Loi*) en reconnaissant les barrières à l'égalité d'accès des personnes handicapées – y compris les patients, leurs familles, les visiteurs, le personnel, les médecins et les bénévoles – et en facilitant la suppression de ces barrières.

Le comité est composé de membres du personnel de Southern Health-Santé Sud passionnés par l'équité en matière de santé et possédant de l'expérience et de l'expertise dans des secteurs d'activité tels que les communications, la construction, la formation du personnel, les ressources humaines et les soins aux patients.

La composition du comité est revue chaque année afin de garantir une représentation adéquate des groupes communautaires en fonction de la norme de la *Loi* en cours d'élaboration.

Activités de consultation

Un sondage a été créé afin de recueillir l'avis des patients, des familles et du personnel sur leurs expériences personnelles concernant les différents types de barrières, visibles et invisibles. Les barrières peuvent être architecturales (ou structurelles), technologiques, systémiques, comportementales, ou encore des barrières qui bloquent la communication et l'échange de renseignements.

On peut accéder au sondage électronique à l'adresse www.southernhealth.ca ou s'en procurer un exemplaire papier dans tous les établissements de Southern Health-Santé Sud. Il est aussi offert en d'autres formats, sur demande.

Les résultats du sondage serviront à l'établissement des priorités et à l'élaboration continue de plans d'action pour l'accessibilité.

Règlement sur les services à la clientèle

Accès sans barrière

Les résultats du sondage public sur l'accessibilité ont été transmis à l'équipe régionale des installations pour qu'elle les examine et les intègre dans la planification de l'entretien et des réparations de tous les établissements appartenant à Southern Health-Santé Sud.

Information et communication

Nous avons remanié le site Web public de Southern Health-Santé Sud afin qu'il réponde aux normes internationales actuelles en matière d'accessibilité. En permanence, tous les échanges de renseignements et toutes les communications à l'intention du public suivront une norme établie pour garantir la compatibilité

avec les dispositifs d'assistance des médias électroniques et seront disponibles, sur demande, dans des formats de remplacement.

Dispositifs d'assistance

Les dispositifs d'assistance sont couramment utilisés dans les environnements de soins de santé et l'on en favorise amplement l'usage dans tous les lieux. Une politique est en place pour promouvoir l'autonomie et la sécurité de nos clients et du grand public.

Personnes accompagnatrices

Il arrive fréquemment que des patients demandent à être accompagnés d'une personne de confiance au moment de recevoir des services de la part d'un professionnel de la santé. Tout patient qui le souhaite peut se rendre dans un de nos établissements avec une personne accompagnatrice qui l'aide à surmonter des barrières.

Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance sont autorisés dans les établissements et les bureaux de Southern Health-Santé Sud. Les membres du personnel disposent de lignes directrices décrivant leurs rôles et responsabilités ainsi que ceux des propriétaires d'un animal d'assistance.

Indisponibilité des fonctions d'accessibilité

Un processus de communication standard est en place pour informer le public de toute indisponibilité temporaire des fonctions d'accessibilité et du délai prévu pour le rétablissement de l'accès. Les barrières à long terme font l'objet d'un plan de communication propre à chaque projet.

Rétroaction

Notre objectif est de vous fournir la meilleure qualité de soin possible et de garantir votre sécurité pendant que vous recevez des soins.

Vous participez activement à la prestation de vos soins de santé et à la prise de décisions les concernant, et nous accordons beaucoup d'importance à votre rétroaction. Si, pour quelque raison que ce soit, vous avez une plainte ou une

préoccupation, ou si vous souhaitez faire part des aspects positifs de votre expérience, nous vous invitons à en parler à votre prestataire de soins de santé.

Si vous désirez parler à quelqu'un sur tout autre sujet, veuillez communiquer avec nous par téléphone au 1 800 742-6509, par courriel à info@southernhealth.ca ou sur notre site Web au www.southernhealth.ca.

Formation du personnel

Une présentation de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains* et de l'énoncé d'engagement de Southern Health-Santé Sud est offerte à tous les nouveaux membres du personnel dans le cadre de l'orientation générale.

Une séance de formation plus approfondie sur l'accessibilité est offerte à tout le personnel ainsi qu'aux médecins par l'entremise du système de gestion de l'apprentissage du Programme de cybersanté du Manitoba. Nous avons ajouté à notre manuel à l'intention des nouveaux membres du personnel une fiche d'information sur la façon d'accéder à ce système ainsi que sur le service à la clientèle.

Activités publiques

Toutes les activités publiques sont planifiées conformément à une directive écrite qui porte sur les besoins d'accessibilité (visant les avis publics et la conception des lieux) et sur l'information du public concernant la façon de demander des soutiens particuliers.

Normes d'accessibilité dans le domaine de l'emploi

Un employeur doit établir et mettre en œuvre des mesures, des politiques et des pratiques en matière d'emploi afin de prendre des mesures d'adaptation raisonnables pour les membres du personnel et les candidats qui sont ou qui pourraient être victimes de barrières sur le lieu de travail.

Recrutement

Le processus de candidature en ligne permet aux personnes qui postulent de mentionner leurs besoins d'adaptation, le cas échéant. Le site Web a été récemment mis à jour et correspond aux pratiques actuelles d'accessibilité en ligne.

Les formulaires de candidature permettent aux personnes qui postulent de préciser elles-mêmes leur besoin d'adaptation, le cas échéant.

Gestion de la performance

Une politique régionale a été mise en place afin de fournir de la rétroaction sur la performance à toutes les nouvelles recrues avant la fin de leur période d'essai ainsi qu'à tous les membres du personnel, deux fois par an. Le processus prévoit la possibilité pour les membres du personnel de déterminer eux-mêmes les besoins sur le lieu de travail et de préciser quel rôle l'employeur peut jouer pour y répondre.

Information continue du personnel

Toutes les nouvelles recrues bénéficient d'une orientation générale. Au cours de cette orientation, on les informe au sujet de la *Loi* ainsi que des possibilités de formation en ligne.

Les mises à jour de politique sont communiquées régulièrement par l'intermédiaire d'une communication mensuelle à l'intention de tout le personnel.

Retour au travail et adaptation

Une politique, des procédures et des pratiques bien établies sont en place pour aider les membres du personnel à rester au travail ou à y retourner dès que possible s'ils font face à des barrières. Ces barrières peuvent être temporaires ou à long terme. Le membre du personnel concerné participe activement à la planification, et toutes les mesures et modifications sont consignées.

Renseignements relatifs aux mesures d'urgence sur le lieu de travail

Un processus a été mis en place pour que les membres du personnel qui ont besoin d'un soutien individuel en cas d'urgence puissent en informer leur gestionnaire. Les renseignements fournis permettent d'établir un plan

personnalisé visant à assurer un lieu de travail sûr. Le membre du personnel concerné est au centre de la planification et peut gérer la transmission de tous les renseignements afin de protéger ceux d’entre eux qui sont confidentiels.

Disponibilité du plan d’action

Le plan d’action est publié sur le site Web public au www.southernhealth.ca. Il est également offert dans d’autres formats aux personnes qui en font la demande par téléphone (1 800 742-6509) ou par [courriel \(info@southernhealth.ca\)](mailto:info@southernhealth.ca).

Mesures prévues en matière d’accessibilité

Le comité de planification de l’accessibilité a créé un plan d’action pour suivre les objectifs et les réalisations en cours dans la région. Le tableau suivant résume les activités et présente l’état d’avancement de chacune d’elles.

Table 1

Obligations générales prévues par la Loi sur l’accessibilité pour les Manitobains		
Mesure	Calendrier	Responsabilité
	2017-2019	
Création du comité régional de l’accessibilité	Terminé	Équipe-cadre de chef
Élaboration de l’énoncé d’engagement	Terminé	Conseil d’administration, équipe-cadre en chef
Sondage auprès du public et du personnel sur les barrières existantes	Terminé	Comité de l’accessibilité
Détermination des domaines prioritaires en fonction des commentaires recueillis dans le sondage	En cours	Comité de l’accessibilité
Mis à jour du plan d’action	En cours	Comité de l’accessibilité

Table 2

Mesures supplémentaires liées à la Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains		
Mesure	Calendrier	Responsabilité
	2017-2019	
Remaniement du site Web public	Terminé	Groupe de travail sur le réaménagement du site Web
Réaménagement de l'entrée principale du BRHC	Terminé	Service de la construction
Services d'interprétation d'Accès linguistique (accès à partir de l'Office régional de la santé de Winnipeg)	Terminé	Service des communications
Élaboration d'un plan pour le règlement en matière d'emploi	En cours	Équipe de l'accessibilité et équipe des ressources humaines
Formation des superviseurs, des gestionnaires et des personnes qui participent aux pratiques de ressources humaines liées aux normes d'emploi	En cours	Perfectionnement du personnel
Consignation et suivi des barrières physiques et élaboration d'un plan stratégique pour les éliminer en fonction des ressources disponibles	En cours	Services des installations régionales et de la construction, en collaboration avec les établissements et soins communs
Examen du rôle et de la composition du comité de l'accessibilité	Automne 2022	Présidence du comité et personne-ressource à la haute direction

Autres renseignements et commentaires

Pour en savoir plus ou pour consulter le plan d'action pour l'accessibilité dans un format de remplacement, veuillez communiquer avec Southern Health-Santé Sud au 888 742-6509. Vous pouvez également visiter le site

<https://www.southernhealth.ca/fr/parlons/accessibility-fr-ca/> pour nous faire part de vos commentaires concernant le plan ou de vos expériences (qu'il s'agisse de réussites ou de difficultés) en matière d'accessibilité.