

Hôpital général de la baie Georgienne : Plan d'accessibilité pluriannuel de la LAPHO

Introduction

L'Hôpital général de la baie Georgienne s'engage à travailler en vue de la conformité totale à toutes les normes en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) dès qu'elles sont introduites. Le Plan d'accessibilité pluriannuel souligne les politiques, accomplissements et actions que l'HGBG a instaurés pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Déclaration d'engagement

L'Hôpital général de la baie Georgienne a pour mission d'offrir **des soins exceptionnels, pour chaque personne, en tout temps.**

L'Hôpital général de la baie Georgienne s'engage à traiter toute personne avec dignité et indépendance. Nous croyons à l'intégration et l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun en éliminant et en empêchant les obstacles à l'accessibilité tout en respectant nos exigences en la matière précisées dans la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. L'HGBG s'engage à continuer à élaborer, à mettre en œuvre et à maintenir les politiques régissant la façon dont l'organisation atteint ou atteindra l'accessibilité par le respect du présent règlement. Pour faciliter cet engagement, l'HGBG veillera à élaborer, à maintenir et à documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui fera l'objet de révision et de mise à jour au moins une fois tous les cinq ans afin de vérifier les progrès réalisés à aborder les obstacles; le plan sera affiché sur le site Web de l'HGBG et sur l'Intranet du personnel.

Communication du plan

Les plans d'accessibilité régulièrement mis à jour seront affichés sur le site Web de l'HGBG. Les versions à jour seront disponibles dans les deux langues officielles à la réception de l'entrée principale.

Coordonnées

Pour plus d'information sur le plan d'accessibilité ou pour obtenir les documents d'accessibilité dans un autre format, veuillez communiquer avec :

Hôpital général de la baie Georgienne

1112, ch. St. Andrew's
Midland (Ontario) L4R 4P4

Téléphone : 705 526-1300 need extension or do we have a generic e-mail set up??? accessibility@gbgh.on.ca

Télécopieur : 705 526-1300 need proper fax number

Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle				
Normes pour le service à la clientèle	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
s. 3 Politiques, pratiques, procédures Établir des politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de ses biens ou services aux personnes handicapées (Normes pour les services à la clientèle).	1 ^{er} janvier 2010	-Établir des politiques et des procédures -Afficher les politiques et procédures sur le site Web de l'HGBG	-Conseil d'administration -Personnel cadre -Communication -Ressources humaines	Terminé. Mise à jour effectuée en décembre 2015 pour y inclure les normes d'accessibilité intégrées.
s. 3 (4) Communiquer avec une personne handicapée de manière à tenir compte du handicap de la personne.	1 ^{er} janvier 2010	-Intégrer à la politique -Intégrer à la formation	-Communication -Zones de service	Terminé
s. 4 Animaux d'assistance et personnes de soutien Accueillir les animaux d'assistance et les personnes de soutien qui accompagnent les personnes handicapées.	1 ^{er} janvier 2010	-Intégrer à la politique et au matériel de formation	-Communication -Zones de service	Terminé. Figure dans la politique et dans le matériel de formation.
s. 5 Avis de perturbation temporaire Le fournisseur de biens ou de services avise le public de toute perturbation temporaire de ses installations ou services particuliers.	1 ^{er} janvier 2010	-Élaborer un avis standard -doit indiquer les raisons de la perturbation -Doit être affiché dans un endroit bien en vue -Préparer un document décrivant les mesures à prendre en cas de perturbation temporaire et en remet une copie à quiconque sur demande.	-Communication -Installations -Zones de service	Terminé. Création d'un formulaire d'Avis d'interruption temporaire de la LAPHO. Voir l'Annexe A

Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Normes pour le service à la clientèle	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 6 Formation du personnel Offrir une formation en service à la clientèle à tout employé, bénévole ou autre personne qui traite avec les membres du public ou d'autres tiers pour le compte du fournisseur, et à toute personne qui participe à l'élaboration et à l'adoption de politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle.</p>	1 ^{er} janvier 2010	<p>-Élaborer un cours de formation en ligne par le biais du système Medworxx LMS et l'assigner aux utilisateurs. -Il faut tenir des dossiers de la formation fournie.</p>	<p>-Ressources humaines -Tout le personnel et les bénévoles</p>	Terminé en 2012, et une deuxième fois en 2015.
<p>s. 7 Processus de rétroaction Créer des manières accessibles qui permettent aux personnes de fournir la rétroaction en matière de service à la clientèle.</p>	1 ^{er} janvier 2010	<p>-Établir un processus de rétroaction lui permettant de recevoir les observations des intéressés au sujet de la façon dont il fournit ses biens ou ses services aux personnes handicapées et de répondre à ces observations. Rendre les renseignements sur ce processus facilement accessibles au public. -La rétroaction peut être communiquée en personne, par téléphone ou par écrit ou encore par un texte électronique livré par courrier électronique, sur disquette ou par un autre moyen.</p>	<p>-Communications -Zones de service</p>	<p>Terminé. Compris dans la politique. Mise en jour en décembre 2015 pour y inclure les exigences en vertu de la Norme d'accessibilité de l'information et des communications. Le site Web donne un courriel de rétroaction et nous y affichons les politiques et processus. On peut demander le formulaire de rétroaction au standardiste. Toute rétroaction est acheminée au gestionnaire du service où elle a été reçue. Les clients peuvent s'attendre à une réponse à la rétroaction dans les 48 heures suivant la réception de la rétroaction. Voir l'Annexe B</p>

		<ul style="list-style-type: none">-Doit préciser les mesures à prendre si une plainte est reçue.-Remettre une copie du document décrivant le processus de rétroaction à quiconque en fait la demande.		
--	--	--	--	--

Règlement sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Normes pour le service à la clientèle	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 8 Avis de disponibilité des documents Aviser les clients que les documents exigés par le présent règlement sont disponibles sur demande par l'affichage dans un endroit bien en vue sur place, sur le site Web ou toute autre méthode qui est raisonnable.</p>	<p>1^{er} janvier 2010</p>	<p>-Aviser les personnes à qui il fournit des biens ou des services que les documents exigés par le présent règlement sont disponibles sur demande. -L'avis peut être donné par affichage des renseignements dans un endroit bien en vue dans les lieux dont le fournisseur est le propriétaire ou l'exploitant, par leur affichage sur le site Web du fournisseur, s'il en a un, ou par toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances.</p>	<p>-Communication -Installations -Zones de service</p>	<p>Terminé.</p>
<p>s. 9 Forme des documents La forme autre de documents dont il est question dans le présent règlement doit tenir compte du handicap de la personne.</p>	<p>1^{er} janvier 2010</p>	<p>-Lorsqu'une personne handicapée demande une copie d'un document, le fournisseur le lui remet, ou lui remet les renseignements qu'il renferme, dans une forme qui tient compte du handicap de la personne.</p>	<p>-Communication -Zones de service</p>	<p>Terminé.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour l'information et les communications	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 13 Renseignements sur les mesures d'urgence et la sécurité publique</p> <p>Le cas échéant, mettre les renseignements sur les mesures d'urgence ou sur la sécurité publique à la disposition du public sur demande.</p> <p>Les renseignements sur les situations d'urgence en temps réel (par exemple, les annonces et alarmes) ne sont pas visés par cette exigence.</p>	<p>1^{er} janvier 2012</p>	<p>-Passer en revue le format actuel des renseignements et des communications relatives aux plans d'évacuation.</p>	<p>-Communication -Santé et sécurité au travail -Installations -Comité sur les plans d'urgence</p>	<p>Terminé.</p> <p>Conformité lorsqu'une personne handicapée en fait la demande.</p> <p>Consolidé lors de l'examen de tous les codes en 2015.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour l'emploi	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 27 Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail</p> <p>Fournir des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés si ceux-ci en ont besoin.</p>	<p>1^{er} janvier 2012</p>	<p>-Passer en revue les renseignements relatifs aux urgences y compris les plans d'évacuation, les plans en cas d'incendie, les cartes d'urgence, les systèmes d'alarme, les sorties de secours, les ascenseurs pour pompiers, les aires d'attente désignées et tout autre renseignement relative aux interventions, aux systèmes ou aux fonctions d'urgence fournis.</p> <p>-Fournir les renseignements au personnel dans un format accessible si l'employé fait une demande en ce sens ou lorsque l'HGBG apprend que l'employé pourrait avoir besoin de mesures d'adaptation en cas d'urgence.</p> <p>-Communiquer les mesures d'adaptation au personnel pertinent qui fournirait l'aide aux employés handicapés en cas d'urgence.</p>	<p>-Communication -Santé et sécurité au travail -Installations -Comité sur les plans d'urgence</p>	<p>Terminé.</p> <p>Intégré lors de la révision de la procédure et politique en matière de codes d'urgence en 2015.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Dispositions générales	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 3 Politiques en matière d'accessibilité Créer des politiques visant à atteindre les objectifs en matière d'accessibilité et les afficher sur le site Web dans un format accessible.</p>	<p>1^{er} janvier 2013</p>	<p>-Incorporer les Normes d'accessibilité intégrées aux politiques et procédures en vigueur (y compris les Normes pour l'information et les communications, les Normes pour l'emploi et les Normes pour la conception des espaces publics). -Afficher la politique modifiée sur le site Web.</p>	<p>-Ressources humaines -Communication</p>	<p>Terminé. Révision de la politique pour y inclure les Normes d'accessibilité intégrées et l'afficher par la suite sur Internet.</p>
<p>s. 4 Plans d'accessibilité Créer un plan pluriannuel qui décrit sommairement l'orientation stratégique pour prévenir et supprimer les obstacles, afficher le plan et le rendre accessible.</p>	<p>1^{er} janvier 2013</p>	<p>-Rédiger un plan pluriannuel. -Examiner le plan chaque année et mettre le statut à jour. -Consulter les personnes handicapées.</p>	<p>-Ressources humaines -Communication -Installations</p>	<p>Terminé. Le plan d'accessibilité est affiché sur Internet.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Dispositions générales	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 5 Obtention ou acquisition de biens, de services ou d'installations Acheter des biens, des services ou des installations qui sont accessibles aux personnes handicapées.</p>	<p>1^{er} janvier 2013</p>	<p>-Au moment d'acheter de nouveaux biens, services ou installations inclure la conception, les critères et les fonctions liées à l'accessibilité.</p>	<p>-Gestion des matières -Installations</p>	<p>Terminé. Tout document comporte l'énoncé suivant qui servira à tous les approvisionnements futurs :</p> <p>Le personnel du fournisseur doit rigoureusement observer le droit de toute personne handicapée à l'accessibilité tel que stipulé par la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)</i> et doit se conformer à toute norme en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO et les règlements connexes dans l'exécution de ses obligations dans le cadre de la présente entente. Si l'hôpital en fait la demande, le fournisseur doit fournir la preuve des politiques, procédures et pratiques de formation mises en œuvre afin d'être conforme aux exigences de la LAPHO et les règlements qui en découlent. Le personnel du fournisseur lira et reconnaîtra avoir lu les lignes directrices de l'hôpital en matière de prestation de service à la clientèle et de soins prodigués aux personnes handicapées.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)				
Dispositions générales	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
s. 6 Guichets libre-service Inclure les options d'accessibilité lors de la conception ou de l'acquisition de guichets libre-service.	1 ^{er} janvier 2013	-Veiller à ce que les terminaux électroniques servant à l'inscription et à payer les frais de stationnement sont accessibles.	-Installations -Gestion des matières	Terminé. Les guichets sont installés à une hauteur accessible et offrent l'option d'enregistrements parlés à l'intention des personnes ayant des troubles de vision ou de la difficulté à lire.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)				
Dispositions générales	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
s. 7 Training Former les personnes qui fournissent des biens, des services et des installations pour le compte de l'organisation sur les exigences des Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) et sur les dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> qui s'appliquent aux personnes handicapées.	1 ^{er} janvier 2014	-Assurer la formation des personnes sur : <ul style="list-style-type: none"> • les exigences des normes d'accessibilité pertinentes aux fonctions de travail <ul style="list-style-type: none"> ○ emploi ○ information et communications ○ conception des espaces publics • les dispositions du <i>Code des droits de la personne</i> (qui s'appliquent aux personnes handicapées) -Offrir une nouvelle formation sur les modifications apportées	-Ressources humaines -Tout le personnel, les bénévoles et ceux qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation, et les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de l'organisation	Continu.

		aux politiques en matière d'accessibilité. -Maintenir des dossiers sur la formation fournie.		
Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)				
Normes pour l'information et les communications	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
s. 11 Processus de rétroaction accessible Veiller à ce que les processus de rétroaction soient accessibles en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication. Informez le public de la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.	1 ^{er} janvier 2014	-Veiller à ce que les formulaires de rétroaction soient disponibles sur demande dans des formats accessibles.	-Communication -Zones de service -Ressources humaines	Terminé. Les formulaires sont disponibles au bureau de la standardiste. Les formulaires sont également affichés en ligne.
s. 14 Nouveaux sites Web sur Internet et contenus Web Rendre tous les nouveaux sites Web ainsi que leurs contenus conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, Niveau A. <u>NOTA</u> : Cette exigence s'applique aux contenus Web publiés après le 1 ^{er} janvier 2012	1 ^{er} janvier 2014	-Veiller à assurer la conformité au moment de mettre à jour ou d'ajouter du contenu au site Web.	-Technologie de l'information -Communication	Terminé. Mise à jour du site Web en avril 2014 pour inclure le choix de texte agrandi ou d'autre texte.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour l'emploi	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 22, 23, 24 Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection Les employeurs doivent aviser les candidats internes et externes à l'emploi, que des mesures d'adaptation aux handicaps sont disponibles sur demande pour appuyer leur participation au processus de recrutement.</p>	<p>1^{er} janvier 2014</p>	<p>-Utiliser le site Web et les affichages d'emploi pour aviser les candidats prospectifs de la disponibilité de mesures d'adaptation aux handicaps relativement au recrutement. -Aviser les candidats sélectionnés pour participer au processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection que les mesures d'adaptation aux handicaps relativement au recrutement sont disponibles sur demande. -Considérer le handicap au moment de formuler les questions d'entrevue.</p>	<p>-Ressources humaines -Communication</p>	<p>Terminé.</p> <p>Les renseignements de la LAPRO relatifs au recrutement figurent sur le site Web de l'HGBG sous la rubrique Processus de recrutement. «Veuillez informer les ressources humaines de tout besoin en aménagement lors du processus de recrutement et de sélection, car l'HGBG s'engage à fournir des pratiques d'emploi accessibles conformément à la <i>Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> « LAPHO ». »</p> <p>Les affichages d'emploi comportent les renseignements suivants <i>L'HGBG s'engage à offrir des pratiques d'emploi accessibles qui sont conformes à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario « LAPHO ». Si vous avez besoin de mesures d'adaptation relatives à un handicap à une étape quelconque du processus de recrutement, veuillez en informer le service des ressources humaines.</i></p> <p>Les entrevues flexibles sont disponibles, p.ex. verbalisation, reformulation des questions ou questions fournies par écrit au candidat pendant l'entrevue.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour l'emploi	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 25 Renseignements sur les mesures de soutien pour les employés</p> <p>Informers les employés nouveaux et actuels des politiques en matière de soutien des employés handicapés, y compris l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins découlant d'un handicap.</p>	1 ^{er} janvier 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Informer sur la page du personnel du site Web. - Afficher un avis sur l'intranet. - Informer les employés en cas de modification des politiques en matière de soutien des employés handicapés. - Mettre à jour les politiques en matière de santé et sécurité au travail en y incorporant un énoncé relatif aux employés handicapés. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ressources humaines - Communication - Santé et sécurité au travail 	<p>Terminé.</p> <p>Informers les employés de l'évaluation de la santé requise au moment de l'embauche. Les plans de retour au travail, job modifications and accommodations figurent dans la présentation en matière de santé et de sécurité pendant la séance d'orientation à l'emploi.</p>
<p>s. 26 Formats accessibles et aides à la communication pour les employés</p> <p>Fournir aux employés handicapés des formats accessibles et des aides à la communication dont ils ont besoin pour exécuter leurs fonctions de manière efficace et pour obtenir l'information généralement mise à la disposition de tous les employés dans ce lieu de travail.</p>	1 ^{er} janvier 2014	<ul style="list-style-type: none"> - Consulter les employés handicapés pour leur fournir formats accessibles et des aides à la communication dont ils ont besoin pour exécuter leurs fonctions de manière efficace. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ressources humaines - Communication - Santé et sécurité au travail 	<p>Terminé.</p> <p>Déterminer les besoins en fonction de l'évaluation de la santé effectuée à l'embauche ou sur demande (Politique portant la date de mars 2011).</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour l'emploi	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 28 Plan d'adaptation individualisé et documenté Instaurer un processus écrit régissant l'élaboration de plans d'adaptation individualisés pour les employés handicapés.</p>	1 ^{er} janvier 2014	-Examiner les documents de processus pour l'adaptation aux employés handicapés afin d'en garantir la conformité à la présente norme.	-Santé et sécurité au travail	Terminé.
<p>s. 29 Processus de retour au travail Instaurer un processus de retour au travail à l'intention des employés qui sont absents en raison d'un handicap.</p>	1 ^{er} janvier 2014	-Examiner les documents relatifs au processus de retour au travail.	-Santé et sécurité au travail	Terminé.

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour l'emploi	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 30, 31, 32 Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnel et réaffectation Tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés en ce qui concerne la gestion du rendement, le perfectionnement et l'avancement professionnel ou la réaffectation des employés.</p>	<p>1^{er} janvier 2014</p>	<p>-Examiner le plan d'adaptation individualisé d'un employé pour comprendre ses besoins d'adaptation et déterminer s'il faut le modifier pour améliorer son rendement au travail. -Disposer de documents relatifs à la gestion du rendement, tels que les plans de rendement, dans des formats accessibles, comme les gros caractères pour les personnes ayant une perte de vision. -Fournir la rétroaction et l'accompagnement informel et formel d'une manière qui tient compte des besoins d'un employé qui découlent de son handicap, tels que l'emploi d'un langage simple pour une personne ayant des difficultés d'apprentissage.</p>	<p>-Ressources humaines -Santé et sécurité au travail</p>	<p>Terminé. L'information généralement mise à la disposition des employés est fournie par divers moyens p.ex. imprimé, courriel, intranet, site Web, verbalement – les gestionnaires peuvent fixer une rencontre individuelle pour expliquer, etc.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour l'information et les communications	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 12 Formats accessibles et aides à la communication Rendre les renseignements publics accessibles sur demande.</p>	<p>1^{er} janvier 2015</p>	<p>-Travailler auprès de la personne qui en fait la demande pour déterminer comment répondre à ses besoins dans les plus brefs délais. -Fournir les renseignements d'intervention d'urgence et l'information publique, le processus de rétroaction et les renseignements à l'intention du personnel (renseignements nécessaire à l'exécution de leurs fonctions, bulletins de nouvelles, politiques, etc., procédures en cas d'urgences).</p>	<p>-Communication -Zones de service</p>	<p>Continu. Conformité lorsqu'une personne handicapée en fait la demande.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour la conception des espaces publics	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
<p>s. 80 Normes pour la conception des espaces publics Rendre accessibles les espaces publics qui sont nouvellement aménagés ou réaménagés. Garder les espaces publics actuels en bon état de fonctionnement. <u>Nota</u> : Les installations à l'intérieur des bâtiments publics qui relèvent du Code du bâtiment de l'Ontario, ne sont pas comprises dans la norme. Par exemple : salles de bain, entrée des bâtiments, ascenseurs, trottoirs et rampes menant à l'entrée des bâtiments.</p>	<p>1^{er} janvier 2016</p>	<p>-À l'HGBG, ces espaces comprennent les voies de déplacement publiques extérieures, stationnement hors voirie, zones de repas publiques extérieures, comptoirs de service et salles d'attente. -Fournir les Normes pour la conception des espaces publics aux professionnels en conception, aux planificateurs, aux maîtres d'œuvre et aux personnes responsables des approvisionnements. Incorporer les exigences aux contrats d'aménagement. -Inclure des éléments d'espaces publics accessibles dans les plans de prévention et d'entretien d'urgence et donner un avis d'interruption Temporaire aux espaces publics accessibles lorsqu'elles sont hors service.</p>	<p>-Installations -Gestion des matières</p>	<p>Continu.</p>

Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)

Normes pour l'information et les communications	Date cible	Stratégie	Responsable	Remarques
s. 14 Sites et contenus de sites Web Doivent être conformes aux règles WCAG 2.0 Niveau AA.	1 ^{er} janvier 2021	-Veiller à ce que la personne responsable du développement du site Web possède des connaissances sur la conformité aux règles WCAG 2.0 Niveau AA en matière d'accessibilité.	-Technologie de l'information -Communication	Stade de planification.

AODA COMPLIANCE REPORTING

Date de remise du rapport	Statut
Le 31 décembre 2013	Effectué par Jennifer Pearson 01-15-2013
Le 31 décembre 2015	Effectué par Bill Whittaker 12-31-2015
Le 31 décembre 2017	Effectué par Bill Whittaker 12-30-2017
Le 31 décembre, 2019	
Le 31 décembre 2021	
Le 31 décembre 2023	
Le 31 décembre 2025	

Annexe A

Avis d'interruption temporaire du service de la LAPHO

Mesdames, Messieurs,

Le (insérer le service ou le dispositif technologique en question) sera hors service de (insérer la date appropriée) jusqu'à (insérer la date appropriée) pour un entretien de routine.

Facultatif :

Nous avons pris des dispositions de rechange pour l'accès par le biais de (insérer les renseignements appropriés).

Nous regrettons tout inconvénient que cela pourrait vous causer. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec (nom, titre, autorité compétente).

Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension. Nous vous sommes reconnaissants de votre clientèle et espérons vous revoir bientôt!

Insérer le nom du/de la gestionnaire concerné(e)

Annexe B

Formulaire de rétroaction de la clientèle de la LAPHO

Merci d'avoir visité l'Hôpital général de la baie Georgienne. Nous apprécions tous nos clients et nous nous efforçons de répondre aux besoins de tous.

Veillez nous indiquer la date de votre visite :

Date : _____ Heure : _____

1. Avons-nous réagi et répondu à vos besoins en matière de service à la clientèle aujourd'hui?

- Oui
 Non
 Quelque peu

Remarques :

2. Est-ce que notre service à la clientèle vous a été fourni de manière accessible?

- Oui
 Non
 Quelque peu

Remarques :

3. Avez-vous eu de la difficulté à accéder à nos biens et services?

- Oui
 Non
 Quelque peu

Remarques :

Coordonnées (facultatif)

Nom : _____ Numéro de téléphone : _____

Courriel : _____