



CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2018 – 2020



Notre vision

Comptant parmi les meilleurs centres hospitaliers universitaires au monde, le CUSM assurera des soins de santé et des activités de recherche, d'enseignement et d'évaluation des technologies à la fois centrés sur le patient, intégrés et d'une qualité exceptionnelle.



Site Glen



Hôpital Lachine



Hôpital Général de Montréal



Hôpital neurologique de Montréal



Hôpital de Montréal pour enfants

PRÉAMBULE

En vertu de l'article 61.1 de la *loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale*, les ministères, la grande majorité des organismes publics, dont les établissements de soins de santé, ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants, doivent produire, adopter et publiciser un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Plus particulièrement, la loi prévoit que ce plan d'action doit être développé à partir des obstacles identifiés ou constatés à l'égard de l'intégration des personnes handicapées et établir les mesures qui seront prises dans les prochaines années pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.

PORTRAIT DU CUSM

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) figure parmi les meilleurs centres hospitaliers universitaires offrant des soins tertiaires et quaternaires (complexes). Fort du leadership médical de ses hôpitaux fondateurs, le CUSM offre des soins multidisciplinaires, d'une qualité exceptionnelle, centrés sur les besoins du patient et dans un environnement bilingue. Affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM contribue à l'évolution de la médecine pédiatrique et adulte en attirant des sommités cliniques et scientifiques du monde entier, en évaluant les technologies médicales de pointe et en formant les professionnels de la santé de demain.

En collaboration avec nos partenaires, nous bâtissons un meilleur avenir pour nos patients et leurs familles ; pour nos employés, professionnels, chercheurs et étudiants; pour notre collectivité ; et surtout, pour la vie.

Notre mission se définit en quatre volets : **Soins axés sur le patient, Recherche, Enseignement, Évaluation des technologies**

NOTRE VISION

Comptant parmi les meilleurs centres hospitaliers universitaires au monde, le CUSM assurera des soins de santé et des activités de recherche, d'enseignement et d'évaluation des technologies à la fois centrés sur le patient, intégrés et d'une qualité exceptionnelle.

NOS VALEURS

Service : Nos patients et leur famille sont notre raison d'être. Nous offrons avec compassion des soins multidisciplinaires de la plus haute qualité, qui respectent les normes les plus élevées en matière de sécurité. Nous accompagnons les patients à toutes les étapes de leur vie ; nous intervenons auprès d'eux et de leur famille avec transparence et respectons leur dignité, de même que leurs besoins culturels et linguistiques.

Innovation : Nous favorisons une culture de recherche et d'innovation. Nos décisions sont basées sur les évidences scientifiques démontrées et nous cherchons constamment à améliorer notre efficacité et notre efficience.

Leadership : Nous développons, utilisons et communiquons sans cesse nos nouvelles connaissances et notre expertise au bénéfice de nos patients à l'échelle locale et mondiale. Nous exerçons une influence significative en vue d'améliorer le système de santé du point de vue local, régional, national et international.

Partenariat : Nous travaillons en collaboration avec nos employés, avec nos ambassadeurs, ainsi qu'avec nos partenaires du réseau de la santé du point de vue local, national et international afin d'assurer un continuum de soins complets et intégrés pour la population que nous desservons.

ANNUELLEMENT

Plus de 715 000 visites en services ambulatoires, incluant 177 000 visites à l'urgence

- Près de 40 000 patients en hospitalisation chaque année
- Près de 35 000 interventions chirurgicales
- À environ 3 000 accouchements

CONSTITUTION DE L'ÉQUIPE

Notre équipe est constituée de :

- 10 400 infirmières et employés
- 1 587 médecins, dentistes et pharmaciens
- 2 100 employés dans la recherche
- 550 chercheurs
- 1 000 étudiants diplômés et au postdoctorat
- Plus de 2 200 bénévoles

Notre mandat est d'offrir des soins tertiaires et quaternaires à la population montréalaise et québécoise. En d'autres mots, des soins qui requièrent des chirurgies complexes, des soins d'urgence ou des traitements spécialisés nécessitant un plateau technique de santé.

NOS ÉTABLISSEMENTS

Réparti dans six hôpitaux à Montréal, le CUSM comporte huit missions cliniques et propose plus de 70 services de santé spécialisés.

RECHERCHE

De renommée internationale, l'Institut de recherche du CUSM est réputé dans le domaine des sciences de la santé et biomédicales. L'an dernier seulement, il y a eu :

- Des projets de recherche menés en collaboration avec 51 pays à travers le monde
- 1 800 publications scientifiques évaluées par des pairs
- 1 600 projets de recherche (comportant des essais cliniques et autres)
- 185 105 participants

ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION

Affilié à la Faculté de médecine de l'Université McGill, le CUSM cultive un environnement favorisant le développement des aptitudes professionnelles des étudiants, postuniversitaires, résidents et fellows tout en contribuant au bien-être des patients. Chaque année, le CUSM accueille dans ses hôpitaux des étudiants de toutes les professions de la santé, formant ainsi la nouvelle génération de professionnels de la santé.

RUIS-MCGILL

D'une superficie de 63 pour cent de la province de Québec, le territoire du RUIS McGill comprend 7 différentes régions administratives, le CUSM, 2 Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), 3 Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et trois autres centres de santé. Le RUIS McGill aspire à offrir un meilleur accès aux soins de santé à une population de 1,8 million de personnes.

La responsabilité du Réseau universitaire intégré de Santé (RUIS) de l'Université McGill s'étend sur un vaste territoire. Dans ces régions, le RUIS McGill soutient la formation et le perfectionnement des professionnels de la santé, notamment dans les domaines de la recherche, de l'enseignement et de l'évaluation des technologies.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL (CUSM)

Le conseil d'administration du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est formé de représentants de la population et des conseils cliniques du CUSM. Le conseil d'administration se réunit au moins six fois par an. Les administrateurs siègent également à divers comités et groupes de travail du conseil. Le conseil d'administration est

responsable de la direction des affaires du CUSM ; c'est lui qui définit et suit les objectifs et les orientations de l'établissement hospitalier et qui met en place la structure administrative.

COMITÉS CUSM

Le Conseil d'administration est composé de comités et de conseils qui se rencontrent sur une base régulière entre les réunions du Conseil.

- Comité de gouvernance et d'éthique (obligatoire)
- Comité de vigilance (obligatoire)
- Comité de vérification (obligatoire)
- Comité de gestion de la qualité et des risques (obligatoire)
- Comité des usagers (obligatoire)

COORDINATEUR ET RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Vincenzo Altomonte, Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

MEMBRES

Mona Arsenault, Comité des patients du CUSM

Maia Aziz, DRHCAJ – Apprentissage, développement organisationnel et bien-être

Michael Cianci, Direction de l'approvisionnement et de la logistique

Pierre-Etienne Fortier, Bureau de la planification et redéploiement du CUSM

Sophie Laniel, Services hospitaliers pédiatriques

Alison Laurin, Communications

Dahlal Mohr-Elzeki, Centre de ressources McConnell

Lyne Noël, Services multidisciplinaires (adulte)

Filomena Pietrangelo, Santé et sécurité au travail

Catherine Robineau, Recrutement et mouvement interne

Marie Serdynska, Services de consultation socioculturelle et d'interprétation —SCSI

Ce comité travaille avec des patients du comité des usagers du CUSM qui est déterminé à s'assurer que les personnes handicapées sont représentées dans ce comité de travail, afin que celui-ci réponde à cette partie de la population de patients et améliore l'accès aux services et installations.

PLAINTES REÇUES DEPUIS TROIS ANS

Lyne Casgrain, Commissaire aux plaintes

Résultats 2017 - 2018

Selon les données transmises par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, au cours des trois dernières années, le CUSM a reçu des plaintes au sujet de l'accessibilité des personnes handicapées, dans les secteurs suivants :

- Signalisation — **solution en cours**
- Portes lourdes qui obligent les patients en fauteuil roulant motorisé à se faire accompagner — **solution en cours**
- Absence d'accès aux téléphones pour les personnes malentendantes

- Toilettes trop petites pour les patients en fauteuil roulant motorisé
- Accès aux aliments dans les cafétérias

Le bureau de la commissaire aux plaintes CUSM reçoit environ 20 plaintes par année concernant des problèmes d'accessibilité liés aux personnes handicapées. Ce nombre diminue en raison de tous les travaux menés pour améliorer l'accès.

Quelques cas ont été fermés, car les actions nécessaires ont été mises en place. Ceux-ci concernent : l'ajout de places de stationnement pour les conducteurs en fauteuil roulant, l'ajout de boutons poussoirs pour ouvrir les portes de trois salles de bains, la réduction de la résistance d'autres portes non automatiques et la correction de portes qui ne respectent pas les normes, n'étant pas assez larges pour les fauteuils roulants.

Suggestions ou informations reçues :

- Effectuer une évaluation des lieux physiques de chacun des sites du CUSM : **Action complétée.**
- Avoir des toilettes réservées aux personnes handicapées : **Action complétée.**
- Déplacer les machines à numéro placées à l'entrée des cliniques pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées : **Action complétée.**
- Donner accès à un téléphone ayant une ligne directe à Transport adapté : **Action complétée.**
- Prolonger le délai de fermeture et d'ouverture des portes d'ascenseurs et avoir un outil pour aider à pousser les boutons d'ascenseurs : **Action complétée dans un secteur.**
- Avoir des places de stationnement adaptées aux entrées principales afin d'accommoder les personnes handicapées qui ont une faible mobilité : **Action complétée.**
- Grossir les caractères sur les panneaux et les écriteaux du CUSM.
- Abaisser le panneau qui contient le plan du site du Glen, en grossir le lettrage et le fournir en braille.
- Avoir plus de flèches colorées sur les planchers, surtout dans les secteurs de l'imagerie médicale et des ultrasons.
- Produire de l'information médicale en langue simple et claire, pour la rendre accessible aux patients et aux visiteurs.

Résultats 2018 - 2019

Des plaintes concernant la langue et l'accès physique des lieux pour les personnes ayant des problèmes de mobilité réduite ou personnes handicapées avec béquilles, déambulateurs, etc.

Nature des plaintes et améliorations :

1. Les portes : Certaines portes sont très lourdes et donc difficiles à ouvrir pour cette population. Afin d'améliorer la situation, la force de résistance Newton de plus de 650 portes a été ajustée et cela va continuer jusqu'à ce que toutes les portes (1000) soient ajustées. En outre, les portes de la clinique de physiothérapie ont maintenant une ouverture automatique et les portes des toilettes ont été élargies.
2. Les toilettes : Trois toilettes ont été modifiées pour être accessibles et utilisables pour les personnes en fauteuil roulant ; les modifications ont touché les portes, le placement du savonnier, etc.
3. Le stationnement : Des espaces de stationnement additionnels réservés aux patients à mobilité réduite avec vignette ont été ajoutés au parc de stationnement.
4. Fauteuils roulants disponibles : Des fauteuils roulants ont été ajoutés à la flotte de fauteuils aux sites adultes pour répondre aux besoins de la population.
5. Déneigement de la rampe d'accès : À certains moments, des usagers se sont plaints que la rampe d'accès était mal entretenue après une chute de neige. Des suivis ont été faits en début de saison hivernale avec la compagnie de déneigement afin d'améliorer le service et la sécurité des usagers pour l'hiver.
6. Nouveau modèle de bouton pour portes automatiques : a été installé à l'entrée Hôpital Royal Victoria, site Glen. Ce modèle est plus grand et facile à opérer.
7. Durée d'ouverture des portes d'ascenseurs à l'entrée de l'Hôpital Royal Victoria, site Glen, a été augmenté pour assister les personnes à mobilité réduite
8. 2 places de stationnement, au 6^e étage, devant la porte d'entrée (HGM) ont été réservées pour véhicules pour personnes handicapées.

9. 4 places de stationnement ajoutées par la ville devant le MNH, suite à la pression exercée par le CUSM10.
10. Accessoires de salle de toilettes : le CUSM s'est engagé à modifier l'emplacement de certains accessoires dans certaines salles identifiées

La langue et la communication :

Il faut noter lorsque la question de la langue est soulevée au CUSM, les plaignants font état d'un intervenant ou d'un autre ne parlant pas le français ou l'anglais. Ces plaintes sont gérées avec les gestionnaires de ces personnes et par des rappels annuels et ponctuels.

- Un rappel annuel et un rappel ponctuel de la politique linguistique du CUSM ont été faits à tous les membres du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens par la Direction des services professionnels quant à l'importance de la communication avec les usagers et la langue de choix des usagers.
- Pour des questions de communication qui visent des individus les gestionnaires de ces personnes ont été appelés à encadrer leur personnel.
- Les droits linguistiques sont également abordés pendant les journées d'orientation des résidents et nouveaux étudiants.
- Un formulaire d'une clinique a été retiré de la circulation, car il n'était pas bilingue.

PLAN D'ACTION SUR L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le CUSM a déposé en mars dernier le plan d'action 2017 - 2018 sur le programme d'accès à l'égalité en emploi. Le plan contient plusieurs initiatives pour les personnes handicapées qui sont déjà en vigueur ou seront en vigueur dans les prochaines années. Les initiatives sont les suivantes :

HUMAN RESOURCES—OPERATIONS

Vincenzo Altomonte, Directeur adjoint – Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateur de résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
Politique et attentes organisationnelles	Développer une politique organisationnelle sur l'accessibilité au CUSM	Décembre 2019	Adoption de la politique —	s.o.	Élaboration, approbation et communication de la politique

MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES

Kim Salvetti, Chef de service — Recrutement-dotation et mouvement interne

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
	Préciser dans tous les affichages et toutes les offres d'emploi que l'établissement applique un programme d'accès à l'égalité d'emploi et que les candidatures des personnes issues des groupes visés, en les nommant, sont encouragées.	En continu	Nombre d'affichages encourageant les candidatures des personnes issues des groupes visés	Tous les affichages depuis avril 2016	En continu
	Diversifier les sources de recrutement (agences, annonces, organismes)	En continu	Nombre de sources de recrutement utilisées	Écoles, LinkedIn, Santé Montréal, Facebook, site du CUSM, Ordres	En continu

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
	communautaires, établissements d'enseignement, centres d'emploi, associations professionnelles, etc.) pour joindre les groupes visés			professionnels, Indeed, Workopolis, Bouche-à-oreille Entrer en contact avec des organismes qui se spécialisent en employabilité des groupes visés.	
	Établir de nouveaux partenariats avec des organisations dont le mandat vise expressément à soutenir l'intégration au travail des personnes qui vivent avec un handicap physique.	En continu	Nombre de partenariats et nombre d'affichages	- Contact établi avec MAB Mackay afin de voir comment on peut développer un partenariat - Possibilité d'assister à leur journée carrière - Offre de formation pour les gestionnaires sur la façon d'avoir une intégration réussie - Établir des contacts avec d'autres SEMO	En continu
	Préciser dans les affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins	En continu	Nombre d'affichages stipulant les mesures d'adaptation	Tous les affichages depuis avril 2016	En continu
	Adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande	En continu	Nombre de demandes d'utilisation des outils adaptés	Adaptation possible Aucune demande	En continu
	Vérifier si les exigences professionnelles ne comportent pas d'effets défavorables non justifiés à l'égard des personnes issues des groupes visés	En continu	Nombre de description de tâches mises à jour	Environ 500 descriptions de tâches	En continu
	Former les personnes responsables de l'analyse des emplois aux risques de discrimination en ce qui a trait à la description de tâches et aux exigences d'emploi	Complété	Nombre de personnes formées	Équipe de mouvement interne et recrutement externe (février 2017)	Complété
	Sensibiliser les personnes qui effectuent les évaluations des candidatures aux risques de discrimination envers les personnes issues des groupes visés	En continu	Nombre de formations sur le sujet	Équipe de mouvement interne et recrutement externe (février 2017)	En continu
	Offrir au personnel des ressources humaines des activités de formation et de perfectionnement relatives à l'embauche et au maintien en emploi des personnes handicapées	Complété	Nombre de personnes formées	Équipe de mouvement interne et recrutement externe (février 2017)	Complété

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
	Former et sensibiliser le personnel responsable du processus de sélection quant à l'adaptation des modalités pour l'évaluation des compétences des personnes handicapées	En continu	Nombre de personnes formées	Formation de la Commission des droits de la personne des gestionnaires sur la diversité Possibilité de formation de MAB Mackay pour les gestionnaires, OH&S	En continu
	Créer un répertoire de candidatures de personnes issues des groupes visés et solliciter leur candidature	2019	Nombre de candidats sollicités	Mesure en réévaluation	2019
	Adapter, au besoin, les moyens de communication pour les personnes handicapées désirant connaître les possibilités de promotion et les autres mouvements de personnel	En continu	Nombre de demandes d'adaptation	Sur demande	En continu
	Apporter des adaptations particulières aux emplois d'accès (d'entrée) pour accommoder les personnes handicapées qui répondent aux exigences d'emploi	En continu	Nombre de demandes d'adaptation	Accommodation possible Aucune demande	En continu
	Adapter les moyens de communication en fonction des besoins spécifiques des personnes handicapées qui assistent aux séances de formation	En continu	Nombre de demandes d'adaptation	Accommodation possible Aucune demande	En continu
	Informar les personnes sélectionnées que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins afin de permettre leur pleine participation	En continu	Nombre de mesures utilisées	– Mesures possibles mentionnées sur les affichages – Aucune demande	En continu

MESURES LIÉES À L'APPRENTISSAGE, AU DÉVELOPPEMENT ORGANISATIONNEL ET AU BIEN-ÊTRE

Elizabeth Leiriao, Adjointe à la direction — DRHCAJ- Apprentissage, développement organisationnel et bien-être

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
Sensibilisation du personnel	Concevoir un programme d'accueil et d'intégration qui comprend, notamment, de l'information sur la politique pour contrer le harcèlement au travail et le programme d'accès à l'égalité d'emploi	Mars 2020	Intégration de la politique au programme d'accueil, nombre de présences aux journées d'accueil.	Ajout d'une mention du programme à l'accès à l'égalité d'emploi et des mesures disponibles pour accommoder les personnes concernées aux documents de journée d'accueil, 895 nouveaux employés en 2018	Tous les nouveaux employés sensibilisés au sujet pendant leur journée d'accueil
Formation	Mettre en place des programmes de formation et de sensibilisation s'adressant aux gestionnaires concernant la nécessité de s'acquitter de leur obligation d'accommodement envers les personnes handicapées	Mars 2020	Nombre de gestionnaires formés	15 gestionnaires en 2018	Au moins 15 nouveaux gestionnaires formés
Formation	Mettre en place une formation offerte aux employés concernant la diversité au travail	Mars 2020	Nombre d'employés formés	s.o.	Offrir une session de formation minimum
Formation	Rédiger toute la documentation d'éducation en matière de santé à un niveau de lecture standard adapté au besoin des personnes avec déficience visuelle	Mars 2020	Nombre de formation cyberapprentissage conforme aux standards minimums d'accessibilité	Consultation avec SRDV, formation/information des équipes ENA/FCP aux standards	80 % des formations cyberapprentissage conformes aux standards minimums d'accessibilité

MESURES LIÉES AUX COMMUNICATIONS

Gary Francoeur, Directeur adjoint — Communications

Cindie Bilodeau et Éliane Leroux-Lafontaine, Administratrices du site web

Nancy Posel, Directrice — Office d'éducation des patients

Le CUSM offre actuellement les services suivants :

- Amélioration des fonctions d'accessibilité pour l'intranet du CUSM (printemps 2018) ainsi que l'accès internet (printemps 2019) selon les standards de l'industrie SGQRI/WCAG2.0 AA, incluant la technologie d'assistance pour la lecture des textes.
- Lieux physiques accessibles aux fauteuils roulants lors des événements publics ;
- Accès à toutes les informations dans les deux langues officielles (français et anglais)
- Directives écrites pour l'éducation des patients, pour aider à la production d'informations écrites tout en tenant compte de tous les niveaux de lecture et de compréhension

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
Améliorer la visibilité du Plan d'action du CUSM sur les sites Internet et intranet du CUSM	Affichage du Plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Juin 2019	Le nombre de personnes qui accèdent à cette page grâce aux données analytiques du site web Ces statistiques feront l'objet d'un suivi en 2019 - 2020.	Présence du Plan d'action du CUSM à l'égard des personnes handicapées , en <u>français</u> et en <u>anglais</u> sur les sites web du CUSM et de L'HME	Le nouveau Plan d'action bilingue 2018 - 2020 sera disponible sur les sites Web de l'HME et du CUSM. Une nouvelle section d'accessibilité a été lancée et sera développée sur l'intranet MonCUSM à l'intention des employés afin de fournir des informations, d'importants liens d'accessibilité internet et des opportunités de formations. Des liens Internet importants sur ACCESSIBILITÉ et des possibilités de formation.
Améliorer l'accès à l'information pour les patients/familles du CUSM, les employées et la communauté du CUSM	Une section d'accessibilité a été mise à jour sur les sites Web de l'HME et du CUSM. Des Guides de l'OPHQ sont disponibles : https://muhc.ca/homepage/page/accessibility-muhc	Juin 2019	Nombre de personnes accédant à cette page web par le biais de l'analyse de site web. Ces statistiques seront suivies en 2019 - 2020.	Fournir un lien vers l'OPHQ ainsi que des documents : o Brochure OPHQ o Guide des programmes o Guide en soutien à la famille o Guide sur le parcours scolaire o Guide des mesures fiscales provinciales et fédérales	La section « Accessibilité » du nouveau site web aura trois points d'accès et sera plus facile à localiser et à accéder. Cette section sera conçue de manière à inclure une liste bilingue des ressources communautaires montréalaises pour les personnes handicapées sur l'internet (muhc.ca) et sur l'intranet MonCUSM . Cette liste sera gérée par le Service des bibliothèques.
	Rendre disponibles les informations concernant les programmes de soutien aux enfants handicapés offerts par le gouvernement. Diffusion de la brochure produite par	En cours	Ce dépliant est accessible sur site web de l'HME et disponible dans les salles d'attente et les cliniques. Contrôle du nombre d'exemplaires distribués et du nombre de visites sur le	Des dépliants sont disponibles tout au long de l'année et peuvent être consultés au Centre de ressources de l'HME, dans les salles d'attente des cliniques ambulatoires et dans chacun des départements des services	Continuer d'assurer l'accès à ces importantes ressources dans différents emplacements du CUSM.

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
	l'OPHQ « Programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille. »		site web. Un suivi s'effectuera en 2019-2020	paramédicaux de l'HME afin que le personnel les remette directement aux clients. Le dépliant est disponible aussi sur le site web de l'HME, sous la rubrique « Travail social », où bon nombre de ressources sont proposées aux familles.	
Faciliter l'accès à l'information pour les patients du CUSM, les familles, les employés et la communauté.	Promouvoir les services de Kéroul , un organisme communautaire qui répond aux besoins des personnes avec des handicaps physiques	En continu	600 brochures ont été commandées et distribuées sur les six sites du CUSM en mai 2018	Nouveau — 600 exemplaires de la publication Québec pour tous de Kéroul ont été distribués sur tous nos sites. Ce magazine attrayant fait la promotion de 1 700 établissements touristiques qui offrent des installations d'accessibilité complète ou partielle aux personnes ayant des difficultés physiques, à travers le Québec.	Reprise au printemps 2019
	Inclure des images de personnes handicapées dans différents outils de communication Le CUSM publie deux revues bimensuelles qui présentent des capsules d'information sur des patients ayant diverses affections, leurs incapacités, leurs défis et leurs victoires. Bien souvent, ces histoires illustrent des images de personnes ayant divers handicaps. Le CUSM a également une section sur le site internet intitulée « Témoignages de patients » qui présente des témoignages de patients, du personnel et des interventions cliniques d'avant-garde. https://muhc.ca/newsroom/muhc-publications	En cours	Suivre le nombre d'abonnés	Des illustrations sous-titrées sont toujours incluses dans nos publications : <ul style="list-style-type: none">○ Le CUSM en Bref○ MUHC Today○ Montréal en santé○ Chez Nous○ Les Nouvelles du Neuro https://muhc.ca/newsroom/muhc-publications Témoignages de patients : 86 visites par jour https://muhc.ca/our-stories/profile/get-know-us-patients Médias sociaux : Le CUSM est également actif sur : <ul style="list-style-type: none">○ Facebook○ Twitter○ You Tube https://muhc.ca/newsroom/das	Continuer la publication d'articles et mettre l'accent sur les services destinés aux patients/familles présentant des déficiences spécifiques : visuelles, motrices, auditives, communicatives, linguistiques, intellectuelles, etc. Le terme « handicap » est utilisé dans son contexte le plus large pour inclure les personnes qui peuvent être sujettes à des handicaps de manière sporadique ou cyclique, en raison de la complexité de leurs conditions médicales dans un hôpital tertiaire-quaternaire.

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
				hboard	
Améliorer l'accès à l'information pour les patients du CUSM, les familles, les employés et la communauté	Améliorer l'accessibilité de l'internet et de l'intranet	2018	<p>Nouvelles conceptions de plateformes Intranet et Internet adaptées aux besoins spéciaux des personnes handicapées</p> <p>Statistiques Internet actuelles du CUSM :</p> <p><u>Visiteurs quotidiens</u> muhc.ca 3 700 cusm.ca 3 800</p> <p><u>Répartition par âge</u> 18-24 9 % 25-34 32 % 35-44 22 % 45-54 17 % 55-64 11 % 65 ans+ 8 %</p> <p><u>Répartition par sexe</u> Femme 62 % Homme 38 %</p> <p><u>Utilisateurs d'appareils mobiles</u> 47 %</p> <p>Nous ne sommes pas en mesure d'identifier facilement qui utilise les technologies d'assistances pour visiter nos sites, car cette technologie est située sur le téléphone ou le dispositif électronique des utilisateurs.</p>	<p>Le CUSM a lancé son nouveau site intranet en mars 2018.</p> <p>Le nouveau site Internet sera lancé au printemps 2019. Il y aura une réorganisation totale de la section Éducation des patients pour la rendre plus accessible et à la portée des utilisateurs.</p> <p>Sur l'intranet du CUSM : Le CUSM publie sur son intranet des nouvelles sur les sessions de formation, les conférences cliniques, les thèmes relatifs à l'équité en santé, les événements concernant les fondations, les avancées de la recherche, les patients, leurs familles et ce qui est fait pour améliorer les services.</p>	<p>2018 — Nouvelles conceptions de plateformes Intranet et Internet adaptées aux besoins spéciaux des personnes handicapées</p> <p>Le nouveau site Internet sera lancé au printemps 2019. Il y aura une réorganisation totale de la section Éducation des patients pour la rendre plus accessible et à la portée des utilisateurs.</p> <p>Sur l'intranet du CUSM : Le CUSM publie sur son intranet des nouvelles sur les sessions de formation, les conférences cliniques, les thèmes relatifs à l'équité en santé, les événements concernant les fondations, les avancées de la recherche, les patients, leurs familles et ce qui est fait pour améliorer les services.</p> <p>Des efforts seront déployés pour garantir le respect des 3 normes d'accessibilité SGQRI/WCAG2.0 AA à la fois pour intranet et internet en ce qui concerne – le contenu du site Web – les documents téléchargeables – des multimédias dans un site Web.</p> <p>Le Service des communications diffusera de la documentation sur les standards d'accessibilité SGQRI/WCAG2.0 AA aux secteurs des services aux patients afin de s'assurer la compréhension et le respect de ces standards : Office d'éducation des patients, soins infirmiers, services de bibliothèques et centre de ressources des patients, recrutement, apprentissage, services sociaux, etc.</p>
Accès à l'information	Améliorer l'accès aux vidéos du site web qui ne comportent pas encore de sous-titres	2018 - 2019. En cours	<p>Nombre de vidéos accessibles aux personnes handicapées.</p> <p>Suivre le nombre d'abonnés. Pour les 11 premiers mois en</p>	<p>26 vidéos sous-titrées en anglais ou en français ont été offertes.</p> <p>Ces vidéos ont été affichées dans divers médias notamment : les écrans Internet et plasma du CUSM, CUSM Aujourd'hui,</p>	<p>VIMEO</p> <p>Continuer à produire des vidéos qui mettent l'accent sur la mission du CUSM (soins aux patients, recherche, formation et évaluation technologiques) avec les sous-titres appropriés.</p>

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
			2018 : VIMEO 9 864 Youtube 21 161 Twitter 502 Facebook <u>133 500</u> TOTAL 165 027	Facebook, Instagram et VIMEO. Au total, 130 vidéos sont disponibles dans cette collection. https://muhc.ca/newsroom/dashboard	
Accès à l'information et sensibilisation du personnel	Lors des événements publics, comprendre les besoins d'interprétariat et offrir des services d'interprètes	En cours	Nombre d'événements pour lesquels ces services ont été offerts : 0	Un engagement avait été pris d'offrir une interprétation en langue des signes pour l'assemblée annuelle publique du conseil d'administration du CUSM (ASL et LSQ en langue des signes et enregistrements audio) afin d'encourager la participation et de promouvoir l'inclusion. <u>Sur le site Internet CUSM</u> Le public peut accéder aux présentations lors des différentes réunions du Conseil d'administration publiques. Il y a aussi l'enregistrement en mp3 de la période de questions et réponses (français et anglais) https://muhc.ca/homepage/page/public-board-meetings-2013 .	Ces objectifs seront maintenus pour 2019 - 2020, car ils n'ont pu être mis en application pour 2018 - 2019. La confirmation de pouvoir offrir des services interprètes en langage des signes une fois obtenue, une campagne de sensibilisation sera organisée auprès des organismes communautaires clés pour les informer de cette activité d'intérêt public. Une liste d'interprètes en langage des signes a été dressée en 2018 afin de faciliter la réservation des interprètes lors des futures rencontres publiques du Conseil d'administration du CUSM.
Accès à l'information	Améliorer l'accès à l'information pour les personnes malentendantes dans l'ensemble du CUSM	2018 et en cours	Nombre de fois où ce service est utilisé : Il est difficile d'évaluer le nombre d'interprétations ASL/LSQ au CUSM, car les utilisateurs réservent leur propre interprète pour leurs consultations cliniques.	<u>Les clients externes</u> possèdent cette technologie dans leur appareil mobile ou leur tablette. <u>Les employés à l'interne</u> Le CUSM se procurera des logiciels appropriés. Le Service de consultations socioculturelles et d'interprétariat (CSCI) confirme que les patients sourds peuvent accéder gratuitement aux services en langage de signes financés par le gouvernement, y compris lorsqu'ils se rendent à l'hôpital pour des consultations cliniques	D^{rs} Paige et James MacDougall , de l'Institut canadien de recherche et formation pour les sourds (CDRTI), ont collaboré avec le comité des usagers du CUSM et le Service de Communications afin d'identifier comment améliorer les services destinés aux populations malentendantes. Leurs recommandations seront partagées avec la directrice des Services professionnels du CUSM. Durant la Simulation Code Orange du CUSM (8 novembre 2018), deux patients souffrant de surdité (et leur interprète) ont participé ce qui a mis en évidence le besoin de services adaptés et de technologies d'assistance pour les personnes ayant des besoins spéciaux dans les situations

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
				Développer et faire connaître les ressources d'interprétation disponibles dans la région de Montréal	d'urgence. Une liste des technologies d'assistance pour les malentendants sera soumise à l'attention de la direction et des services professionnels du CUSM en collaboration avec le Centre de réadaptation MAB MacKay) S'assurer que les sites Internet et intranet du CUSM sont compatibles avec les logiciels pour faciliter l'accès aux documents pour les personnes malentendantes. (Guides d'accessibilité pour les malentendants)
Accès à l'information	Améliorer l'accès à l'information pour les personnes malvoyantes du CUSM	2018	Nombre de fois où ce service est utilisé : 0	<p><u>Les clients externes</u> possèdent cette technologie sur leur appareil mobile ou leur tablette.</p> <p>Le CUSM n'est pas en mesure de déterminer le nombre d'utilisateurs externes qui utilisent les technologies d'assistance pour accéder aux informations sur le site Internet du CUSM.</p> <p><u>Les employés à l'interne</u> – Le CUSM se procurera des logiciels appropriés.</p> <p>*L'interface JAWS pour Windows intercepte l'information à l'écran de l'ordinateur et le transmet en braille ou en synthèse vocale.</p> <p>JAWS remplace également les commandes effectuées à l'aide d'une souris et propose des raccourcis pratiques pour les malvoyants. Compatible aussi avec ZOOMTEXT pour grossissement d'écran</p>	Recruter un représentant des patients malvoyants afin d'aider le comité à l'égard des personnes handicapées à améliorer les services auprès de cette population. S'assurer que les documents sur les sites Internet et intranet du CUSM sont compatibles avec des logiciels tels que JAWS et ZOOMTEXT pour faciliter l'accès aux documents pour les personnes malvoyantes (Guide d'accessibilité pour les personnes à faible vision) ET en format adapté conformément au SGQRI/WCAG2.0 AA
Sensibilisation du personnel	Promotion de la Semaine québécoise des personnes handicapées de l'OPHQ (1 ^{re} semaine de juin), incluant la distribution de brochures OPHQ, la rédaction d'un article sur le sujet et des	2017 — 2018	Utiliser toutes les plateformes de communication du CUSM pour partager des informations sur ces activités	En juin 2018, le CUSM a organisé quatre activités principales sur le thème de l'OPHQ : « Ensemble, bâtir une société plus inclusive ».	Cet événement est prévu pour juin 2019. Nous continuerons à mettre l'accent sur le thème abordé l'année dernière : « Ensemble, bâtir une société plus inclusive ». Des discussions seront organisées avec

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
	présentations par des conférenciers sur différents sites.			<p>Les thèmes spécifiques étaient les suivants :</p> <p>Mieux comprendre les besoins des personnes malvoyantes :</p> <p>1. Natalie Osborne, Dany Rizk et Christine Nadon, spécialistes en réadaptation visuelle du Centre de réadaptation MAB-MacKay, se sont entretenus avec le comité d'accessibilité du CUSM et d'autres départements clés du CUSM sur les technologies d'assistance et les normes de communication adaptative pour les personnes malvoyantes. L'information a ensuite été transmise aux départements concernés du CUSM.</p> <p>2. Quatre sessions de « Yoga aux yeux bandés » ont été offertes à l'heure du dîner, à tous les employés des différents sites du CUSM. Ces séances étaient animées par Cary Lawrence. L'objectif était de sensibiliser le personnel à l'expérience des personnes malvoyantes.</p> <p>3. Mieux comprendre les besoins de la population malentendante : Un atelier interactif à l'intention de tout le personnel du CUSM, animé par Jack Volpe et Asselin Weng de « <i>Seeing Voices</i> », portant sur les défis et les éléments principaux à retenir lorsqu'on travaille avec des personnes sourdes/malentendantes. Ils ont aussi offert des instructions de base en ASL adapté pour un environnement clinique de santé.</p> <p>4. Mieux comprendre l'aspect</p>	<p>différents départements afin de déterminer le meilleur moyen de sensibiliser et d'aider le personnel à améliorer les services et de mieux répondre à leurs besoins particuliers. Nos objectifs pour cette année sont les suivants :</p> <p>a. Habilitier les patients à exprimer leurs besoins, de défendre leurs propres intérêts afin d'obtenir les services appropriés.</p> <p>b. Sensibiliser le personnel sur les moyens d'améliorer la qualité et l'accès aux services pour des populations vivant avec un handicap physique.</p> <p>Nous prévoyons concentrer nos activités chaque année autour des besoins d'une même population. Dans les années à venir, des activités seront organisées pour les personnes sourdes/malentendantes, aveugles ou malvoyantes, avec un handicap intellectuel, avec un handicap de communication, etc.</p> <p>La formation sera adaptée pour des groupes spécifiques, notamment les étudiants en médecine, le personnel médical, le personnel infirmier, le personnel paramédical, l'administration et le personnel de soutien.</p> <p>Nous prévoyons organiser des conférences avec les patients et le personnel clinique pour aborder des sujets clés liés au thème de cette année et offrir un forum aux patients pour discuter de leurs besoins en matière de soins et de services.</p> <p>Certaines conférences pourraient être enregistrées et offertes sous forme de webinaires dans le LMS et le site Internet pour faciliter l'accessibilité et promouvoir une participation plus vaste des membres de la communauté du CUSM.</p>

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
				juridique des termes <u>inclusion</u> et <u>mesures d'adaptation et de discrimination</u> sur le lieu de travail, une formation en entreprise a été organisée à l'intention des cadres, dispensée par Johanne Magloire de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ)	
Accès à l'information	<p>Le bureau d'éducation des patients (PEO) du CUSM s'engage à faire en sorte que tout le matériel d'éducation des patients élaboré et distribué au CUSM soit basé sur les lignes directrices sur la littératie en santé https://www.cdc.gov/healthliteracy/guidelines.html.</p> <p>Tous les documents sont développés dans un langage simple afin de garantir la compréhension du patient et de sa famille, ainsi que pour respecter le principe selon lequel les hôpitaux peuvent causer du stress et influencer sur leur capacité à apprendre, à se rappeler et à comprendre.</p> <p>Par conséquent, tous les matériels d'éducation des patients PEO ont un niveau de lecture maximal allant de la 4e à la 6e année du primaire et reconnaissent que la littératie en santé doit inclure, au-delà des mots, le calcul, l'analyse statistique ou statistique, et la résolution de problèmes.</p> <p>Ce matériel est ensuite présenté avec de nombreuses images et met l'accent sur la mise en page et le design afin de renforcer la compréhension.</p> <p>L'objectif de cette approche conduira à des soins dynamiques et collaboratifs entre les patients et leurs familles avec les membres de l'équipe clinique.</p>	En cours	<p>Aucune analyse n'est disponible pour le moment. Le niveau de lecture est vérifié par des tests de lisibilité normalisés (c'est-à-dire le test de lisibilité du niveau de Flesch Kincaid) et par une vérification d'un groupe de patients.</p> <p>Le Bureau PEO vise un niveau de lecture en 6e année (ou moins) pour améliorer l'accessibilité (Conseil canadien sur l'apprentissage, 2007)</p> <p>Lignes directrices sur la littératie en santé et le langage simple (AHRQ, 2010 ; CDC, 2016 ; Wizowski, Harper et Hutchings, 2014)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Utiliser une voix active, des mots simples, quotidiens et des phrases courtes. – Éviter le jargon médical et définir des mots techniques lorsque nécessaire. – Réduire au minimum le texte et le coupler avec des images pour favoriser la compréhension (Berkman et al., 2011). <p>Conçu pour un traitement</p>	<p>Le bureau d'éducation des patients a 600 documents bilingues dans sa collection en utilisant des approches nouvelles et novatrices, riches en illustrations avec un texte limité.</p> <p>Les matériels sont développés pour favoriser la compréhension des patients et de leur famille et pour aider les patients du CUSM à prendre des décisions éclairées avec leurs équipes de soins de santé.</p> <p>http://www.muhcpatienteducation.ca/about.html</p>	<p>Continuer à développer du matériel d'éducation des patients fondé sur la littératie en santé, le langage simple et les exigences connexes, ainsi que sur l'évolution des besoins cliniques et des patients.</p> <p>Travailler avec le Département Gestion de la qualité du CUSM pour faciliter l'accès à tous les documents PEO via Internet et l'intranet. Ce partenariat assurera un accès plus facile aux documents pour les patients, leurs familles et le personnel clinique, tout en fournissant des analyses statistiques au CUSM.</p> <p>S'assurer que les trois normes de communication sur le web et les guides d'accessibilité pour les textes sont respectées</p>

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
	http://www.muhcpatienteducation.ca/		optimal de l'information (utilisation d'espaces, regroupement des informations) avec une organisation logique et flux. Pas trop d'images sur la page qui sont faciles à localiser. – L'évaluation et les commentaires des patients constituent un moyen essentiel de vérifier la compréhensibilité et l'accessibilité des documents.		

Références — Nancy Posel — Bureau — Éducation des patients (PEO)

- Agency for Healthcare Research and Quality (2010), *Health Literacy Universal Precautions*
- Berkman, N.D., Sheridan, S.L., Donahue, K.E., Halpern, D.J., Viera, A., Crotty, K., Holland, A., Brasure, M., Lohr, K.N., Harden, E., Tant, E., Wallace, I., & Viswanathan, M. (2011 March). *Health Literacy Interventions and Outcomes: An Updated Systematic Review [AHRQ Publication Number 11—E006]*. Retrieved from Agency for Healthcare Research and Quality website <https://archive.ahrq.gov/research/findings/evidence-based-reports/literacyup-evidence-report.pdf>
- Canadian Council on Learning (2007). *Health literacy in Canada: initial results from the International Adult Literacy and Skills Survey*. Ottawa, Ontario
- Centers for Disease Control and Prevention (2016, December). *Health Literacy: Guidelines, Laws & Standards*. Retrieved March 5, 2019 from <https://www.cdc.gov/healthliteracy/guidelines.html>
- Wizowski, L., Harper, T. & Hutchings, R.D. (2014). *Writing health information for patients and families (4th Ed.)*. Hamilton Health Sciences. Retrieved from www.hamiltonhealthsciences.ca

MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SUR LES SUJETS DE LA SANTÉ

Dahlal Mohr-Elzeki, Bibliothécaire pour les patients — Centre de ressources McConnell

Tara Landry, Coordonnatrice des bibliothèques du CUSM

Marie Serdynska, Services de consultation socioculturelle et d'interprétation

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateur de résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
Améliorer l'accès à la documentation pour les personnes handicapées au Centre de ressources pour les patients McConnell (CRP), situé au site Glen, partie adulte.	<ul style="list-style-type: none"> • Demandes de financement pour lancer une collection pilote de titres en formats plus accessibles (CD, DVD, livres à gros caractères) au CRP. • Développement d'une nouvelle page web sur le site web du CRP avec des renseignements sur les ressources et services externes pour les personnes handicapées. 	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de la collection (nombre de prêts) • Nombre de visites à la nouvelle page web. 	<p>Collection de titres « accessibles » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Financement obtenu pour créer une collection de titres « accessibles » en français et en anglais (pour un total de 4200 \$). Projet en cours. • Révision de la politique de développement des collections du CRP : 10 % du budget alloué au développement de la collection devra être attribué à l'achat de livres en formats plus accessibles. <p>Page web sur le site du CRP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Page créée en collaboration avec Alison Laurin du département des Communications. 	<p>Objectifs à long terme</p> <p>Collection de titres « accessibles » :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pérennité : développement continu de la collection (incluant l'ajout de nouveaux formats accessibles). <p>Accessibilité physique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtenir du financement pour l'achat et l'installation d'une station d'ordinateur accessible (assis debout) pour les utilisateurs du CRP. <p>Site web :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer le contenu et la présentation du site web du CRP pour qu'il soit conforme aux standards d'accessibilité du Québec et du CUSM. • Développer et maintenir les pages web du CRP sur les maladies, les conditions et les services et les ressources (y compris la page sur les ressources et services externes pour les personnes handicapées).
Formation de sensibilisation à l'intention du personnel, des utilisateurs et de la collectivité du CUSM	Le Service de consultation socioculturelle et d'interprétation [SCIS] du CUSM travaille à faire progresser la prestation équitable des soins de santé à l'Hôpital de Montréal pour enfants grâce aux services d'interprétation linguistique et culturelle suivants : services de bibliothèque ; consultations interculturelles.	En cours	Statistiques	Une déclaration sur l'équité en matière de santé a été élaborée pour garantir un accès équitable à tous les services de soins de santé aux patients	Élaboration d'une politique du CUSM sur l'accessibilité et sur l'équité en matière de santé

MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET LA SÉCURITÉ DES LIEUX PHYSIQUES

Pierre-Marc Legris, Directeur — Bureau de la planification et redéploiement du CUSM

Le CUSM compte plusieurs édifices, incluant : l'Hôpital Royal Victoria, l'Institut thoracique de Montréal, l'Hôpital de Montréal pour situés au site Glen ; l'Hôpital général de Montréal, l'Hôpital neurologique, l'Hôpital de Lachine et l'Institut de recherche.

Le CUSM localisé sur le site Glen est un projet de redéploiement qui date de 2015 et ne figure pas dans le cadre de « La loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale [Chapitre E-20.1] adoptée en 1978 et modifiée le 17 décembre 2004 » avec une date de mise en vigueur du 1^{er} janvier 2026.

En plus, le CUSM au Glen a été conçu dans le respect des normes et des codes de construction et de bâtiment en vigueur à ce jour, incluant :

- Toilettes accessibles
- Dégagement aux normes dans toutes les pièces
- Guichets et réceptions de rendez-vous à la hauteur des fauteuils roulants
- Mains courantes aux normes du code du bâtiment
- Accès sans obstacle pour accéder à l'immeuble, incluant mécanismes d'ouverture de portes automatique
- Escaliers avec surfaces antidérapantes
- Rampes d'accès
- Places de stationnement réservées
- Mesures particulières lors d'évacuation de personnes à mobilité réduite
- Ascenseurs avec signaux sonores
- Signalisation avec pictogrammes
- Alarmes visuelles et sonores sur les unités de soins
- Salles de toilettes et douches sans obstacle

Cela dit, suite à une demande de la part du comité des usagers du CUSM, des démarches ont été entreprises pour faire réaliser une étude de l'environnement et l'accessibilité au site Glen du CUSM. Menée par une chercheuse de l'École de design de l'Université de Montréal, l'étude porte sur les espaces intérieurs existants, y compris les trajets et les accès des espaces publics tels : les entrées principales, les aires d'attente, les halls d'ascenseurs, la cafétéria et les toilettes. Ce projet se résume à une description des espaces publics, incluant photos à l'appui. C'est donc un exercice descriptif et non prescriptif. Les problèmes d'accès identifiés dans ce rapport seront abordés au cours des 24 prochains mois.

Les autres installations du CUSM [HGM, HNM, HLachine] sont généralement aux normes, avec certains correctifs proposés et déjà prévus dans les 9 ans à venir.

Puisque l'Hôpital neurologique de Montréal est la propriété de l'Université McGill et, par conséquent, le CUSM ne reçoit aucun financement [PCFI] pour son maintien, et puisque les déficiences identifiées à l'Hôpital de Lachine seront corrigées dans le cadre du projet de modernisation, il n'en est pas fait état dans le présent document.

Il est à noter que les fonds nécessaires pour effectuer les changements identifiés ici-bas devront être puisés à même le budget de maintien d'actifs du CUSM et que des décisions organisationnelles seront nécessaires afin de prioriser les travaux à faire.

CORRECTIFS POSSIBLES AU GLEN

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
Salles de toilettes	Faciliter l'accès aux toilettes à accessibilité universelle en ajoutant des poussoirs	2020	S.O.	30 %	75 %
	Réaménager l'installation des accessoires dans certaines toilettes pour assurer l'accès facile aux personnes en fauteuil roulant	2020	S.O.	0 %	100 %

CORRECTIFS POSSIBLES À L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
Parcours sans obstacle [entrées]	Enlever le mobilier excédentaire	2019		90 %	100 %
Salles de toilettes	Convertir les urinoirs et toilettes d'au moins une toilette publique par étages aux normes d'accessibilité universelle	2023		50 %	65 %
Signalisation	Adapter aux besoins des personnes avec handicaps visuels	2022		40 %	50-55 %
Stationnement	Ajouter d'espaces de stationnement pour personnes à mobilité réduite	2018		100 %	110 % Ajout de 2 places au P14 et 2 places à l'entrée Cedar
Rampes et allées extérieures	Ajouter là où elles sont manquantes	2019		95 %	100 %
Douches et baignoires	Ajouter des barres de soutien ou convertir aux normes d'accessibilité universelle	2020		70 %	80 %
Salles d'attente et de réunion avec sièges fixes	Ajouter des espaces pour fauteuils roulants	2019		90 %	100 %
Fontaines	Rendre accessibles aux fauteuils roulants	2022		50 %	60 %
Comptoirs pour téléphones	Rendre accessibles aux fauteuils roulants	2021		50 %	60 %

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
Comptoir de réception de clinique	Ajout d'un poste de réception aux cliniques accessible aux fauteuils roulants	2021		20 %	35 %
Poste de sécurité HGM Cedar	Nouveau poste de sécurité avec un guichet à hauteur d'accessibilité universelle	2020		0 %	50 %

Projets majeurs de construction à l'hôpital Général de Montréal en 2019 qui amélioreront l'accessibilité universelle :

- 1) Projet de la nouvelle IRM au D5
- 2) Cardiologie non invasive qui sera complètement rénovée
- 3) Rénovation du pavillon R ainsi que les étages L3 et C9 — ajout de toilettes accessibles aux fauteuils roulants

MESURES LIÉES À LA SIMULATION CLINIQUE

D^r Elene Khalil, Urgentologue à l’HME et co-directrice de la planification des mesures d’urgence et directrice de l’Enseignement

Margaret Ruddy, Directrice adjointe des soins infirmiers — soins pédiatriques

D^r Ewa Sidorowicz, Directrice des services professionnels

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
<p>Comment mieux répondre aux différents types de clientèle dans une Simulation Code Orange — Services d’urgences</p>	<p>Le 8 novembre 2018, le CUSM a participé à une simulation complexe du Code Orange mettant en cause trois hôpitaux du CUSM [HME, HGM et HRV] et 3 autres hôpitaux de Montréal.</p> <p>Il y a eu un grand nombre de « premières instances » pour le CUSM dans cette simulation de site multi hospitalier :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Quatre des soignants du patient avaient un handicap [soit visuel, physique ou sourd] b. des cas pédiatriques ont été impliqués dans cette simulation c. Trois sites du CUSM ont été impliqués dans la simulation Code Orange d. Un système d’enregistrement et de suivi électronique des patients a été utilisé. 	<p>Planification et coordination inter hospitalières : février à novembre 2018</p> <p>Simulation du Code Orange tenue le 8 novembre 2018</p>	<p>Patients pédiatriques : # Patients handicapés : 4 Patients adultes : #</p>	<p>Identification des forces et faiblesses et partage des enseignements tirés avec divers groupes de personnes.</p>	<p>Incorporer plus de séances de formation auxquelles participeront les patients/familles vivants avec un handicap, pour tirer des leçons de notre expérience et améliorer la qualité des services qui leur sont offerts.</p>

MESURES LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT

Michael Cianci, Adjoint au directeur — Direction de l'approvisionnement et de la logistique

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
Accès à l'égalité d'emploi	<p>1. La section suivante sera incluse dans la politique sur les contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction [MMA 050] :</p> <p>Fourniture de biens et de services accessibles aux personnes handicapées</p> <p>« Dans le cadre des procédures d'approvisionnement du CUSM, les organisations devraient considérer et, si possible, prioriser l'achat [ou la location] de biens meubles ou immeubles, ou l'accès aux services. Pour ce faire, le service des achats sera chargé d'inclure la notion d'accessibilité dans ses processus et politiques, ainsi que dans les directives internes visant à soutenir ces demandes d'achat de biens et de services [tels que les meubles et les espaces de travail, les fournitures de bureau, les imprimantes et les appareils multifonctions, les ordinateurs et les périphériques, les téléphones, etc.] ».</p> <p>Les services des achats des organismes publics sont donc appelés à jouer un rôle majeur dans l'acquisition de produits accessibles. Ils sont invités à évaluer les différents produits ou services en tenant compte des obstacles qu'ils peuvent présenter pour une personne handicapée, en fonction de ses handicaps.</p>	2019	Mise à jour de la politique	Aucun	Modification de la politique en cours
	<p>2. Une diapositive sera incluse dans la présentation sur la gestion des relations avec les clients du CUSM, qui fait la promotion de cette initiative. Cela sera présenté dans les réunions mensuelles avec les différentes directions, durant</p>	2019	Mise à jour de la présentation	Complété	Programmation en cours des rencontres annuelles pour 2019- 2020 avec les principales directions.

Obstacles	Mesures	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2017 - 2018	Objectifs 2018 - 2019
	<p>lesquelles certains détails et changements apportés aux politiques relevant des départements seront soulignés (<i>voir point 3</i>).</p>				
	<p>3. Suite à ces initiatives, ces exigences seront appliquées en soutenant les modifications apportées aux politiques et aux procédures individuelles, en vue d'inclure des dispositions spécifiques à chacun des départements [par exemple, le service informatique est responsable de définir les exigences pour les imprimantes, les téléphones, les ordinateurs, etc.].</p>	2019	Validation de l'application de la politique par l'équipe responsable de l'approvisionnement au CUSM	Complété	Assurer le respect de la politique sur une base continue

ADOPTION ET DIFFUSION

Le CUSM s'engage à rendre public le présent plan d'action . Il sera téléchargé sur son site Internet ainsi que sur le site intranet du CUSM.