



CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES : BILAN 2021-2022 ET PLAN 2022-2023

Plan adopté le: 16 juin, 2022

Par : Colleen Timm, Directrice des services multidisciplinaires (sites adultes), de la mission santé mentale, et

responsable de la trajectoire NASA/SAPA

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
- Pôpital Lachine
- Hôpital Général de Montréal
- Hôpital neurologique de Montréal
- Hôpital de Montréal pour enfants

TABLES DES MATIÈRES

Préambule
Portrait du CUSM et de ses secteurs d'activités
Groupe de travail responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées
Reddition de comptes : plaintes et mesures d'accommodement
Bilan des mesures réalisées en 2021-20228-11
Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2022-2023
Mesures liées aux ressources humaines
Mesures liées aux ressource humaines-développement des talents
Mesures liées aux communications
Mesures liées à l'accessibilité de l'information sur les sujets de santé
Mesures liées à la simulation, à l'enseignement, à la recherche et à l'évaluation des technologies20
Mesures liées aux plaintes et aux demandes d'accommodement21
Mesures liées à l'accessibilité et à la sécurité des lieux physiques22-25
Mesures liées à l'approvisionnement

Ce document est disponible en médias adaptés. Pour en faire la demande, veuillez composer le 514-934-1934 ext 31576 et laisser un message pour Valentine Weber.

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 stipule que ce plan d'action doit être développé à partir d'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 ET DE SES SECTEURS D'ACTIVITÉS

Le Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est l'un des plus modernes et des plus grands réseaux universitaires bilingues en Amérique du Nord.

Notre mandat est d'offrir des soins tertiaires et quaternaires à la population montréalaise et québécoise. En d'autres mots, des soins qui requièrent une hospitalisation, des chirurgies complexes, des soins d'urgence ou des traitements spécialisés.

1. NOTRE MISSION

Notre mission comporte quatre volets :

Soins axés sur le patient : Offrir des soins d'une qualité exceptionnelle et empreints de compassion à notre clientèle adulte et pédiatrique ainsi qu'à leur famille, tout en étant particulièrement dédiés au traitement des cas complexes.

Recherche: Repousser les limites de la connaissance médicale par le biais de la recherche et intégrer ces nouvelles connaissances à nos pratiques cliniques et académiques.

Enseignement : Dispenser un enseignement de qualité en sciences de la santé aux professionnels de la santé, aux administrateurs ainsi qu'à l'ensemble de la communauté.

Évaluation des technologies: L'unité d'évaluation des technologies de la santé évalue l'introduction, l'acquisition et l'utilisation de nouvelles technologies en santé, de même que les méthodes d'organisation et de prestation des services.

2. NOS ÉTABLISSEMENTS

Réparti dans six hôpitaux à Montréal sur quatre sites, le CUSM comporte huit missions cliniques et propose plus de 70 services de santé spécialisés. Les hôpitaux sont les suivants : Hôpital et Institut Neurologique de Montréal (HNM), Hôpital général de Montréal (HGM), Hôpital Royal-Victoria (HRV, site Glen), Institut thoracique de Montréal (ITM, site Glen), Hôpital de Montréal pour enfants (HME, site Glen) et Hôpital de Lachine (LCH).

3. 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.

4. 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 chaque étape 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 des preuves scientifiques 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 aux niveaux, national et international afin d'assurer un continuum de soins complets et intégrés pour la population que nous desservons.

5. QUELQUES STATISTIQUES (2019-2020)

- Près de 36 000 admissions
- Près de 30 200 interventions chirurgicales
- Près de 3 000 accouchements
- Plus de 513 000 visites en services ambulatoires et 176 000 visites à l'urgence

6. NOTRE ÉQUIPE

Notre communauté est constituée de plus de 14 400 personnes :

- 5280 infirmières et infirmiers, infirmières et infirmiers auxiliaires et préposés aux bénéficiaires
- 1570 médecins, dentistes et pharmaciens
- 5000 autres employés (autres professionnels, gestionnaires)
- 2800 employés en recherche
- 3780 étudiants et stagiaires
- 500 bénévoles

7. RECHERCHE

De renommée internationale, l'Institut de recherche du CUSM est réputé dans le domaine des sciences de la santé et biomédicales. En 2020-2021 seulement, nous avons :

- Mené des projets de recherche en collaboration avec 68 pays
- Généré 2100 publications scientifiques évaluées par des pairs
- Accueilli plus de 1290 étudiants
- Fait plus de 2000 présentations scientifiques à travers le monde

8. RUISSS-McGill

Le Réseau Universitaire Intégré de Santé et de Services Sociaux (RUISSS) de l'Université McGill s'étend sur un vaste territoire (63% du Québec). Le territoire couvert par le RUISSS McGill et ses partenaires comprend sept régions administratives différentes, le CUSM, trois Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), deux Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et trois autres centres de santé. Le RUISSS McGill cherche à offrir un meilleur accès aux soins de santé à une population de 1,9 million. Dans les régions dont il a la responsabilité, le RUISSS McGill soutient les soins de santé, la recherche, l'enseignement et l'évaluation des technologies.

9. 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 pré et post-gradués, des résidents et des 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.

10. CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration du Centre universitaire de santé McGill (CUSM) est formé de bénévoles. 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.

GROUPE DE TRAVAIL RESPONSABLE DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le mandat de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action a été confié à un groupe de travail qui inclut deux coordonnateurs.

1. COORDONNATEURS

Valentine Weber, Adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires (sites adultes)

Steven Yamamoto, Directeur Adjoint, Services techniques, installations matérielles, hygiène et salubrité

2. AUTRES MEMBRES

Azzedine Abderrahim, Directeur de l'approvisionnement et de la logistique

Sandrine Auclair, Agente de gestion du personnel, reconnaissance et développement des talents, DRHCAJ

Amy Bergeron, (de septembre 2021 à janvier 2022) Bibliothécaire, Centre de ressources McConnell (site Glen); en remplacement de Dahlal Mohr Elzeki (congé de maternité)

Alexandra Black, Conseillère cadre en amélioration continue, BQAC (HME)

Pierre-Etienne Fortier, Agent de planification, de programmation et de recherche, Direction des services techniques

Mathiew Furino, Agent de communications internes, Département des communications, DRHCAJ

Rachel Hawes, Chef de Service, Département des communications, DRHCAJ

Belen Herrero, Agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des services multidisciplinaires (sites adultes)

JoAnne Mosel, Comité des patients du CUSM (HNM)

Catherine Robineau, Agente de gestion du personnel, acquisition des talents, DRHCAJ

Diane States, Comité des patients du CUSM (HRV)

Melissa Turner, Coordinatrice du département de physiothérapie, services hospitaliers pédiatriques (HME)

Haroula Volakakis, Agente de gestion du personnel, acquisition des talents, DRHCAJ

3. CONSULTATION DE PERSONNES HANDICAPÉES ET DE LEURS REPÉSENTANTS

Le groupe de travail décrit dans la section précédente inclut des membres du comité des usagers du CUSM afin d'assurer que les personnes handicapées soient représentées et que le comité réponde adéquatement aux besoins de ces patients et améliore l'accès aux services et aux installations. Ces personnes sont : **JoAnne Mosel** et **Diane States**. Nous tenons à les remercier pour leur participation à la réalisation de ce plan.

REDDITION DE COMPTES: PLAINTES ET MESURES D'ACCOMMODEMENT

Lyne Casgrain, Commissaire aux plaintes

Résultats 2021-2022

Plaintes

Selon les données transmises par la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services, en 2021-2022, le CUSM a reçu seulement 3 plaintes au sujet de l'accessibilité des personnes handicapées, dans les secteurs suivants :

- Équipement Chaises roulantes non disponibles pour les patients qui arrivent en transport adapté (site Glen) -- Actions complétées -> Rappel fait auprès du gestionnaire de la sécurité et des employés; vérification de l'horaire de réapprovisionnement des chaises roulantes produit par le département des transports.
- Accessibilité Difficulté d'accès à l'entrée principale de l'hôpital Lachine à partir du stationnement pour les patients en chaises roulantes Solution en cours

Mesures d'accommodement

Selon les données disponibles, une seule demande d'accommodement a été répertoriée en 2021-2022. La mesure d'accommodement appropriée a été prise :

• Un patient admis à l'hôpital neurologique de Montréal en octobre-novembre 2021 a demandé les services d'un interprète en langage des signes. Un interprète a été embauché par l'hôpital par le biais de l'organisme SIVET.

BILAN DES MESURES RÉALISÉES EN 2021-2022

MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES							
Obstacles	Mesures	Indicateurs	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner				
Politique et procédures concernant la présence d'animaux d'assistance au CUSM à clarifier, car le manque de précision crée des délais d'accès	Mettre à jour la politique et les procédures concernant la présence d'animaux d'assistance au CUSM	Politique et procédures mises à jour, approuvées et publiées	Complétée en novembre 2021				
Sources de recrutement limitées	Diversifier les sources de recrutement pour rejoindre les groupes visés (ex : agences, annonces, organismes communautaires, établissements d'enseignement, centres d'emploi, associations professionnelles, médias sociaux).	Liste des sources de recrutement ajoutées	Ajout de Tic Toc				
Absence d'outils adaptés pour sélection de la main-d'œuvre	Adapter/diversifier les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande	-Adaptations possibles Oui/Non -Nombre de demandes -Nouveaux outils	Les candidats à un poste d'agent administratif peuvent maintenant passer les épreuves de sélection à distance.				
Les candidats à mobilité réduite qui désirent passer une entrevue pour un poste sont obligés de se déplacer au CUSM	Offrir des entrevues virtuelles	Offrir des entrevues virtuelles Oui/Non	Oui. La mesure a été mise en place, mais elle n'était pas prévue dans le plan précédent. L'offre sera maintenue.				

MESURES LIÉES AUX COMMUNICATIONS								
Obstacles	Mesures	Indicateurs	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner					
Personnel du CUSM, y compris les membres du groupe de travail en charge de ce plan, n'est pas suffisamment	Organiser des activités d'information et de sensibilisation	Liste des activités	-Présentation le 11 mars 2022 du Dr. MacDougall (Directrice de la recherche au CDRTI) au groupe de travail responsable du plan d'action sur l'accessibilité aux soins de santé pour les personnes sourdes					
informé/sensibilisé en ce qui à trait aux droits et aux besoins des personnes handicapées			-Participation des coordonnateurs (V. Weber et S. Yamamoto) le 22 février 2022 à la présentation de l'OPHQ sur 'l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapés'.					
			-Promotion, en anglais et en français, sur l'intranet et le site internet du CUSM de la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2021					
			https://cusm.ca/nouvelles-et-histoires/nouvelles/3-decembre-2021-journee-internationale-des-personnes-handicapees					

MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ DE L'INFORMATION SUR LES SUJETS DE LA SANTÉ							
Obstacles Mesures Indicateurs État de réalisation/Commentaires ou suite à donner							
Accès limité à la documentation pour les personnes handicapées au Centre de ressources pour les patients McConnell (site Glen)	Obtention et développement d'une collection de titres en formats plus accessibles (CD, DVD, livres à gros caractères) au CRP.	Ajouts de titres et de formats accessibles	Achat d'un abonnement à la plateforme de livres audios et électroniques OverDrive. Cette plateforme offre des formats qui n'étaient pas disponibles au CUSM et qui sont plus accessibles pour les personnes à mobilité réduites, celles qui ont des handicaps visuels ou une littératie limitée.				

MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES DÉVELOPPEMENT DES TALENTS							
Obstacles Mesures Indicateur État de réalisation/Commentaires ou suite à donner							
Manque de formation des gestionnaires concernant la nécessité de s'acquitter de leur obligation d'accommodement envers les personnes handicapées	Mettre en place un programme de formation et de sensibilisation s'adressant aux gestionnaires	Nommer les initiatives et les.gestionnaires impliqués	Section portant spécifiquement sur les employés handicapés ajoutée dans la formation facultative sur l'inclusion offerte à tous les gestionnaires.				

	MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA	A SÉCURITÉ DES LIEUX PHY	/SIQUES-HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL
Obstacles	Mesures	Indicateur	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Parcours avec obstacles (entrées)	Enlever le mobilier excédentaire	Pourcentage complété	100%
Manque de toilettes pour femmes	Ajout de toilettes pour femmes L7.125	Ajout Oui/Non	Oui
Absence de signalisation en braille	Projet pilot : entrée principale Cedar, unités de soins D16, D14, E14, D5, et 6 ascenseurs (1 à 6 ; intérieur cabine numéro étage en braille)	Pourcentage complété	100%
ME	SURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET À LA SÉ	CURITÉ DES LIEUX PHYSIQ	UES-HÔPITAL NEUROLOGIQUE DE MONTRÉAL
Obstacles	Mesures	Indicateur	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Manque de places de stationnement pour personnes à mobilité réduite	Ajouts de places (parcomètres)	Pourcentage complété	100%
Manque de places de stationnement pour personnes à mobilité réduite à proximité de l'entrée	 Déplacer le poste de vélos Bixi pour ajouter des espaces de stationnement Déplacer l'aire d'attente des taxis pour ajouter des espaces de stationnement Faire modifier les heures de stationnement interdit pour faciliter l'accès 	Complétées Oui/Non	Oui
	MESURES LIÉES À L'ACCESSIBILITÉ ET	À LA SÉCURITÉ DES LIEUX	X PHYSIQUES-5100 DE MAISONNEUVE
Obstacles	Mesures	Indicateurs	État de réalisation/Commentaires ou suite à donner
Salles de toilettes difficiles	Ajout d'une nouvelle salle de toilettes avec	Pourcentage complété	100%

d'accès et non adaptées

accès universel pour employés- 3e étage

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2022-2023

Les éléments en rouge ont été modifiés par rapport au plan d'action 2021-2022

MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES

Responsables:

Catherine Robineau — Agentes de gestion du personnel, Acquisition des talents, DRHCAJ

Haroula Volakakis — Agentes de gestion du personnel, Acquisition des talents, DRHCAJ

Valentine Weber, Adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires (sites adultes)

Belen Herrero, Agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des services multidisciplinaires (sites adultes)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021 – 2022	Objectifs 2022-2023
Absence de politique organisationnelle sur l'accessibilité	Développer une politique organisationnelle sur l'accessibilité au CUSM	2023	En cours	Politique complétée Oui/Non	Travaux sur la politique débutés	Poursuite des travaux sur la politique
Pas de répertoire des mesures mises en place au fil des années au CUSM pour assurer l'intégration des personnes handicapées	Création d'un répertoire	2023-2024	Nouveauté	Répertoire créé Oui/Non	s/o	Débuter les travaux
Sources de recrutement limitées	Diversifier les sources de recrutement pour rejoindre les groupes visés (ex : agences, annonces, organismes communautaires, établissements d'enseignement, centres d'emploi, associations professionnelles, médias sociaux).	En continu	En continu	Liste des sources de recrutement ajoutées	Voir bilan des mesures réalisées en 2021-2022	Identifier et ajouter d'autres sources
Peu de contacts avec les organismes qui visent l'intégration des personnes handicapées	Établir des partenariats avec des organismes dont le mandat est de soutenir l'intégration au travail des personnes qui vivent avec un handicap.	En continu	En continu	Listes des nouveaux partenariats	Aucun	Établir au moins un partenariat
Absence d'outils adaptés pour sélection de la main-d'œuvre	Diversifier/adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande	En continu	En continu	-Adaptations possibles Oui/Non -Nombre de demandes -Nouveaux outils	-Oui, adaptations possibles. -Aucune demande -Voir bilan des mesures réalisées en 2021-2022	Maintenir l'offre d'adaptations Diversifier davantage les outils

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021 – 2022	Objectifs 2022-2023
Les moyens de communication ne sont pas adaptés aux personnes handicapées	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	Abandonnée	Nombre de demande d'adaptations	Aucune	s/o
Les emplois d'accès ne sont pas adaptés aux personnes handicapées	Apporter des adaptations particulières aux emplois d'accès (d'entrée) pour accommoder les personnes handicapées qui répondent aux exigences d'emploi	En continu	En continu	Nombre de demande d'adaptations	Aucune	Maintenir l'offre d'adaptations
Manque de visibilité du programme d'accès à l'égalité en emploi	Développer une page sur le site internet du CUSM concernant le programme d'accès à l'égalité en emploi afin de favoriser l'embauche de personnes handicapées.	2023-2024	Nouveauté	Page créée Oui/Non	s/o	Débuter les travaux

MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES- DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

Responsable:

Sandrine Auclair, Agente de gestion du personnel, Reconnaissance et développement des talents — DRHCAJ

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Manque de formation des gestionnaires	Mettre en place un programme de formation et de sensibilisation s'adressant spécifiquement aux gestionnaires concernant la nécessité de s'acquitter de leur obligation d'accommodement envers les personnes handicapées	En continu	Réactivée (cette mesure avait été abandonnée)	Nommer les initiatives et les gestionnaires impliqués	Voir bilan des mesures réalisées en 2021-2022	Poursuivre
Les documents d'éducation en matière de santé ne sont pas adaptés aux besoins des personnes avec déficience visuelle	Adapter toute la documentation d'éducation en matière de santé aux besoins des personnes avec déficience visuelle.	À définir	Abandonnée	Nombre de formations cyber apprentissage conforme aux standards minimums d'accessibilité	Pas de changement depuis 2018- 2019	s/o
Les employés qui effectuent les évaluations des candidatures ne sont pas formés en ce qui a trait aux risques de discrimination et à l'adaptation des modalités d'évaluation des compétences des personnes handicapées.	Sensibiliser les personnes qui effectuent les évaluations des candidatures aux risques de discrimination et aux accommodements qui peuvent être nécessaires pour les personnes handicapées (incluant l'adaptation des modalités pour l'évaluation des compétences)	En continu	Abandonnée (mesure précédemment dans section RH, remplacée par 2 mesures : la mesure ci- dessous et la première mesure de cette section)	Liste des groupes ayant été sensibilisés	Aucun	s/o
Manque de formations des employés des ressources humaines	Bonifier la formation des employés des RH	Avril 2023	Nouveauté	Liste de nouvelles formations	s/o	Accompagner la Chef de service 'Acquisition des talents' dans la recherche de formations pour les employés de son équipe

MESURES LIÉES AUX COMMUNICATIONS

Responsables:

Rachel Hawes, Chef de services — Département des communications, DRHCAJ

Mathiew Furino, Agent de communications internes, Département des communications, DRHCAJ

Pierre-Etienne Fortier, Agent de planification, de programmation et de recherche, Direction des services techniques

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Manque de visibilité du plan d'action à l'égard des personnes handicapées du CUSM	Affichage du plan d'action à l'égard des personnes handicapées.	En continu	En continu	Présence du plan d'action du CUSM à l'égard des personnes handicapées, en français et en anglais sur les sites web du CUSM. Oui/Non	Oui, en Français	Mettre à jour le plan d'action sur la page web et l'intranet du CUSM
Manque d'information au CUSM pour les familles, les employés et la communauté concernant les organismes communautaires qui répondent aux besoins des personnes handicapés	Promouvoir les services d'organismes communautaires qui répondent aux besoins des personnes handicapées http://www.bibliothequescusm.ca/patients/sujets-desante/handicap/	En continu	En continu	-L'information est accessible et disponible Oui/Non -L'information est à jour Oui/Non	Oui, la page interne ainsi que la page externe sont disponibles au public et pour les employés Oui	Vérifier que tous les liens sont fonctionnels et qu'ils continuent d'être distribués aux usagers. Mettre à jour l'information en collaboration avec le département de service social.
Les personnes handicapées ne sont pas représentées dans les outils de communication du CUSM	Incorporer des images ou des capsules qui incluent des personnes handicapées dans les différents outils de communication du CUSM	En continu	En continu	Liste des outils dans lesquels des images et des capsules ont été incluses.	Non comptabilisé Les publications du CUSM suivantes présentent régulièrement des capsules d'information sur des patients ayant divers enjeux, notamment des handicaps. Le CUSM en Bref MUHC Today Montréal en santé Chez Nous Les Nouvelles du Neuro https://muhc.ca/newsro om/muhc-publications Il y a aussi une section sur le site internet	Continuer à incorporer des images ou des capsules qui incluent des personnes handicapées dans les différents outils de communication du CUSM Raconter l'histoire d'un membre de la communauté du CUSM qui a un handicap

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
					intitulée « témoignages de patients » qui donne la parole aux patients dont certains ont des handicaps https://muhc.ca/our- stories/profile/get- know-us-patients	
Accessibilité des sites intranet et internet du CUSM	Maintenir/Améliorer l'accessibilité de l'internet et de l'intranet du CUSM	En continu	En continu	-L'internet/l'intranet du CUSM respectent les 3 normes d'accessibilité SGQRI/WCAG2.0 AA pour son contenu (y compris les éléments multimédias) et les documents téléchargeables Oui/Non	Oui	-Assurer le respect des 3 normes d'accessibilité lors de la mise à jour de l'intranet -Le nouveau site web de l'hôpital de Montréal pour enfants respectent les normes en matière d'accessibilité
				-Vidéo mis en ligne avec sous- titres Oui/Non -Maintenir l'accessibilité des documents sur les sites internet et intranet en les rendant compatibles avec des logiciels tels que JAWS et ZOOMTEXT et	Partiellement Oui	-Toutes les vidéos mises en ligne en 2022-2023 seront sous-titrées. -Tous les documents seront accessibles et conformes au SGQRI/WCAG2.0 AA
				en format adapté conformément au SGQRI/WCAG2.0 AA Oui/Non		554, 75.62.674

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats	Objectifs
					2021-2022	2022-2023
L'accès à l'information pour les personnes malentendantes, les personnes malvoyantes et les personnes présentant un trouble du langage est limité au CUSM	Améliorer l'accès à l'information pour ces personnes CUSM	En continu	En continu	Liste des initiatives	Aucun	-Création d'un tableau de communication pour faciliter la communication avec les personnes malentendantes lorsque celles-ci se présentent dans les cliniques externes du CUSM -Projet pilote pour débuter la distribution de ce tableau de communication dans les cliniques externes du CUSM -Déployer la technologie Qmatic (technologie de gestion de file d'attente) dans d'autres cliniques : au moins une clinique à l'HGM. Cet outil permet aux personnes malentendantes de voir les numéros qui sont appelés. -Explorer les autres fonctionnalités de Qmatic (ex : les numéros peuvent-ils être énoncés verbalement pour les personnes avec handicaps visuels) et déterminer si elles peuvent être activées -Lorsqu'un évènement est planifié au CUSM, indiquer, lors de l'affichage, que des mesures sont ou peuvent être offertes (ex : présence d'un interprète en langage des signes; sous-titrage lors d'évènement en ligne).
L'accès à l'information est limité pour les personnes atteintes d'un handicap visuel au CUSM	Améliorer l'accès à l'information pour les personnes atteintes d'un handicap visuel au CUSM	En continu	Abandonnée (Mesure fusionnée avec obstacle et mesure ci- dessus)	Liste des initiatives	Aucun résultat additionnel	Aucun

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Personnel du CUSM, y compris les membres du groupe de travail en charge de ce plan, n'est pas suffisamment informé/sensibilisé en ce qui a trait aux droites et aux besoins des personnes handicapées	Organiser des activités d'information et de sensibilisation	En continu	En continu	Liste des activités	Voir bilan des mesures réalisées en 2021-2022	Continuer d'organiser des activités d'information et de sensibilisation. Les activités suivantes sont prévues : -Présentation de Natalie Osborn et Dany Rizk (Centre de réadaptation Lethbridge- Layton-Mackay) sur l'accessibilité aux soins de santé pour les personnes malvoyantes. Promouvoir (première semaine de juin) la semaine québécoise des personnes handicapées (ex : capsule sur un membre de la communauté du CUSM qui est handicapé) -Participation du représentant RH du groupe de travail du CUSM au webinaire sur l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées organisé par la DAESC, en collaboration avec l'OPHQ -La FCP est en train développer une formation provinciale pertinente (formation 3649 ENA partageable : Approche respectueuse et adaptée aux personnes en situation de handicap). Une fois qu'elle sera révisée par Sandrine Auclair elle sera soumise au comité pour déterminer les prochaines étapes
Le matériel d'éducation pour les patients n'est pas toujours adapté	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 de littératie en santé https://www.cdc.gov/healthliteracy/guidelines.html	En continu	Abandonnée (bureau d'éducation des patients n'est plus financé)	Nouveau matériel d'éducation basé sur les lignes directrices sur la littératie en santé Oui/Non	Aucun	s/o

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

Responsables:

Dahlal Mohr-Elzeki, Bibliothécaire pour les patients — Centre de ressources McConnell (site Glen) (en congé de maternité) **Amy Bergeron**, Bibliothécaire, Centre de ressources McConnell (site Glen); en remplacement de septembre 2021 à janvier 2022

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021 – 2022	Objectifs 2022-2023
Accès limité à la documentation au	Augmenter Konsès à la desurgentation du Contra	En continu	Co continu	Aigute do titros et de	Oui sigues de	Daymayiyaa
Centre de ressources McConnell (site Glen) pour les personnes handicapées	Augmenter l'accès à la documentation au Centre de ressources McConnell (site Glen) pour les personnes handicapées	En continu	En continu	Ajouts de titres et de formats accessibles à la collection du CRP Oui/Non	Oui, ajouts de titres accessibles. Voir bilan des mesures réalisées en 2021-2022	Poursuivre l'ajout de titres en formats accessibles.
	Maintien de la page sur le site web du CRP qui contient des renseignements sur les ressources et services externes pour les personnes handicapées.			Maintien d'une page sur le site web du CRP avec des renseignements sur les ressources et services externes pour les personnes handicapées Oui/Non	Oui, maintien de la page web du CRP sur les maladies, les conditions, les services et les ressources. Début des travaux d'amélioration du site web du CRP pour qu'il soit conforme aux standards d'accessibilité du Québec et du CUSM.	Continuer à développer et maintenir le les pages web du CRP. Continuer les travaux d'amélioration du site web du CRP pour qu'il soit conforme aux standards d'accessibilité du Québec et du CUSM
				Améliorer l'accessibilité des installations du CRP	s/o	Débuter les démarches pour l'achat et l'installation d'une station d'ordinateur accessible au CRP (si bibliothèques ouvertes postpandémie et si financement obtenu)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021 – 2022	Objectifs 2022-2023
Prestation des soins pas toujours équitable	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	Abandonnée (il n'y pas de représentant(e) du SCIS dans le comité pour le moment.	Statistiques	Pas de résultat additionnel	s/o
Matériel d'éducation pour les patients n'est pas toujours adapté	Le comité d'éducation des patients et les bibliothèques du CUSM vont soutenir les démarches des clients internes pour rendre le matériel d'éducation plus accessible (ex : rédaction des documents en langage clair, adapté à différents niveaux de littéracie)	En continu	En continu	Liste des initiatives	Aucun résultat additionnel	Continuer à soutenir les clients internes Réviser les normes pour inclure des critères d'accessibilité en plus du langage clair.

MESURES LIÉES À LA SIMULATION, À L'ENSEIGNEMENT, À LA RECHERCHE ET À L'ÉVALUATION DES TECHNOLOGIES Responsables:

Belen Herrero, Agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des services multidisciplinaires (sites adultes) **Valentine Weber**, Adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires (sites adultes)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Les simulations n'incluent pas de personnes handicapées	-Inclure de mannequins ou des usagers handicapés dans les simulations de codes (mesures d'urgence)	En continu	En continu	Nombre de simulations inclusives Nombre de	0	Au moins une simulation inclusive
	-Inclure des personnes handicapées dans les simulations à but didactique (c'est-à-dire des simulations pour les étudiants)	2023-2024	Nouveauté	simulations inclusives	s/o	Explorer le sujet avec les personnes responsables et formuler un plan d'action
Aucune mesure formelle concernant l'accueil et le soutien des étudiants et des stagiaires handicapés.	Améliorer l'accueil et le soutien des étudiants et des stagiaires handicapés	2024-2025	Nouveauté	Liste des initiatives d'amélioration	s/o	Établir un plan d'amélioratio n
Tel que présentée plus haut, la mission du CUSM inclut, entre autres, la recherche et l'évaluation des technologies (voir détails à la page 2). Cependant, notre plan d'action à l'égard des personnes handicapées n'inclut pas ou très peu de mesures en lien avec ces 2 facettes de notre mission.	Développer des mesures en lien avec la recherche et l'évaluation des technologies	2023-2024	Nouveauté	Inclusion de mesures touchant la recherche et l'évaluation des technologies Oui/Non	s/o	Amorcer réflexion sur des mesures potentielles

MESURES LIÉES AUX PLAINTES ET AUX DEMANDES D'ACCOMMODEMENT

Responsables:

Alexandra Black, Conseillère cadre en amélioration continue, BQAC (HME)

Belen Herrero, Agente de planification, de programmation et de recherche, Direction des services multidisciplinaires (sites adultes)

Valentine Weber, Adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires (sites adultes)

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Processus de réception et de résolution des plaintes liées à l'accessibilité au CUSM ne sont pas clairs pour le groupe de travail du responsable du plan d'action à l'égard des personnes handicapées	Explorer les mécanismes en place et déterminer si d'autres instances (ex : le comité des usagers) reçoivent des plaintes et comment celles-ci sont prises en charge?	2022-2023	Nouveauté	Nommer les instances et décrire les processus	_	Compléter la mesure
Il n'existe pas au CUSM de système pour répertorier les demandes d'accommodements	Développer un système pour répertorier les demandes d'accommodement	2024-2025	Nouveauté	Description du système	,	Analyse comparative avec autres établissements

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

Responsable:

Steven Yamamoto, Directeur adjoint — Services techniques, installations matérielles, hygiène et salubrité

Tel qu'expliqué plus haut, le CUSM compte plusieurs édifices : l'Hôpital Royal Victoria (HRV; site Glen), l'Institut Thoracique de Montréal (ITM; site Glen), l'Hôpital de Montréal (HGM), l'Hôpital Neurologique (HNM), l'Hôpital de Lachine et l'Institut de recherche.

Le site Glen du CUSM a été conçu dans le respect des normes et des codes de construction ci-dessous :

- 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, incluants 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

Les autres installations du CUSM (HGM, HNM, LCH) sont généralement aux normes, avec certains correctifs proposés et déjà prévus dans les années à venir.

Il est important de rappeler que l'HNM est la propriété de l'Université McGill, par conséquent, le CUSM ne reçoit aucun financement (PCFI) pour son maintien. Aussi, plusieurs lacunes identifiées à l'Hôpital de Lachine seront corrigées dans le cadre du projet de modernisation (2022-2026).

Il est à noter que les fonds nécessaires pour effectuer les changements identifiés plus 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.

SITE GLEN

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021-2022 (COVID-19)	Objectifs 2022-2023
Salles de toilettes difficiles d'accès et non adaptées	Amélioration de l'accès aux toilettes en assurant les normes d'accessibilité universelle. Les travaux suivants sont prévus : • Salles de toilettes : C03.0179;	2023	En cours	Pourcentage complété	0%	10%
	C02.0303; D04.7512; D01.1317.1 D01.1319.1; D1.1415 Porte extérieure – DS1.EXT05 Automatisation de portes des toilettes publiques (12 portes)	2025-2026	Nouveauté		0%	Début des travaux sur 3 portes en 2023
Système d'appel à améliorer pour mieux répondre aux limitations spécifiques des patients	Implantation d'un système d'appel pour les chambres des patients, adapté aux besoins des personnes à mobilité réduite, pour assurer le soutien de l'équipe soignante et la sécurité du patient.	2023	Nouveauté	Pourcentage complété	s/o	Hôpital Royal Victoria 95% Hôpital Montréal pour Enfants 25%
les patients et leurs familles; salle	Installation d'un lève personne plafonnier dans la salle de bain A03.0035 et A04.0023 pour faciliter les transferts.	2025	Nouveauté	Installation compléter Oui/Non	s/o	Étude de faisabilité
avec besoins complexes et leurs familles qui passent plusieurs heures à l'hôpital (HME)	Création d'une salle multifonction accessible pour permettre aux familles d'enfants présentant des besoins complexes : un endroit où ils pourront sortir de leurs fauteuils roulants et recevoir des soins etc.	2025	Nouveauté	Création d'un local dédié Oui/Non	s/o	Étude de faisabilité

HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021- 2022	Objectifs 2022-2023
Salles de toilettes difficiles d'accès et non adaptées	les normes d'accessibilité universelle. Les travaux suivants sont prévus :	2023-2024	En cours	Pourcentage complété	40%	80%
	Conversion de la salle de toilettes L9- 331 Conversion de la salle de toilettes L7				10%	50%
	 Conversion de la salle de toilettes L7- 331 Ajout d'une nouvelle salle de toilette 				0%	50%
	 avec accès universel L10-201 Ajout de deux nouvelles salles de toilettes avec accès universel pour projet PET scan et Gama caméra 				0%	0%
	 Ajout d'une nouvelle salle de toilettes avec accès universel A7-104 		Réalisé		50%	100%
La signalisation n'est pas adaptée aux besoins des personnes avec handicaps visuels	Adapter signalisation aux besoins des personnes avec handicaps visuels	2025	En suspens (à la recherche d'une personne spécialisée dans le domaine)	Pourcentage complété	En suspens	En suspens
Douches et baignoires ne respectent pas les normes d'accessibilité universelle	Ajouter des barres de soutien ou convertir aux normes d'accessibilité universelle Tout nouveau projet va respecter les normes	2020-2022	Réalisé	Pourcentage complété	90%	100%
Certaines fontaines ne sont pas accessibles	Rendre les fontaines suivantes accessibles aux fauteuils roulants :	2022-2024	En cours	Complétées Oui/Non		
	Fontaine au L6	2022			Non	Oui
	Fontaine au B3	2022			Non	Oui
	Fontaine au PET ScanCafeteria	2023 2022	Réalisé		Non Non	Oui/ou 23-24 Oui
Comptoirs pour téléphones ne sont pas accessibles.	Rendre accessibles aux fauteuils roulants.	2021 2022	Réalisé	Pourcentage complété	65% Téléphones publics démontés, excepté Entrée Cedar, qui est adapté	100%
Comptoirs de réception des cliniques ne sont pas accessibles	Ajout d'un poste de réception aux cliniques, accessible aux fauteuils roulants aux endroits suivants : PET Scan D5 (Gama Camera) Cardiologie	2023-2024	Planifiée Planifiée Réalisée	Complétées Oui/Non	Non Non Non	Début des travaux (PET scan er D5) Mesure complétée en Cardiologie

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateurs	Résultats 2021- 2022	Objectifs 2022-2023
Le poste de sécurité à l'entrée avenue Cedar n'est pas accessible	Nouveau poste de sécurité avec un guichet à hauteur d'accessibilité universelle	2025	En suspens (contrainte de budget)	Pourcentage complété	0 %	En suspens
Système d'appel à améliorer pour mieux répondre aux limitations de certains patients	Implantation d'un système d'appel pour les chambres des patients, adapté aux besoins des personnes à mobilité réduite, pour assurer le soutien de l'équipe soignante et la sécurité du patient.	2023	Nouveauté	Pourcentage complété	s/o	40%
Les espaces ne respectent pas toujours les normes d'accessibilité universelles	Travaux majeurs aux normes : Cafétéria D4 PET scan et caméra GammaD5 Dentisterie B3 Amphithéâtre Osler A6 (création de 6 places pour fauteuils roulants	2024-2025	Nouveauté	Pourcentage complété	s/o	Début des travaux

HÔPITAL LACHINE

Obstacles	Mesures	Échéance	Statut	Indicateurs	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Système d'appel à améliorer pour mieux répondre aux limitations de certains patients	Implantation d'un système d'appel pour les chambres des patients, adapté aux besoins des personnes à mobilité réduite, pour assurer le soutien de l'équipe soignante et la sécurité du patient.	2023-2024	Nouveauté	Pourcentage complété	s/o	90%

HÔPITAL NEUROLOGIQUE DE MONTRÉAL

Obstacles	Mesures	Échéance	Statut	Indicateur(s)	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Entrée trop étroite.	Élargir l'entrée charretière pour l'adapter aux besoins des personnes à mobilité réduite près de l'entrée principale	À déterminer	Réalisée	Pourcentage complété	En suspens	100%

CUSM (TOUS LES SITES)

Obstacles	Mesures	Échéance	Statut	Indicateur(s)	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Plans d'évacuation ne prennent pas en compte les personnes handicapées	Révision et mise à jour du protocole d'intervention (code vert) afin qu'il prenne en compte les personnes handicapées (usagers et employés)	2022-2023	Nouveauté	Complété Oui/Non	s/o	Oui

MESURES LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT

Responsable:

Azzedine Abderrahim, Directeur — Approvisionnement et logistique

Obstacles	Mesures	Échéance	État de réalisation	Indicateur(s)	Résultats 2021-2022	Objectifs 2022-2023
Politique d'approvisionnement n'inclut pas la notion d'accessibilité	Approuver et mettre en vigueur la politique ADM 760 POL- Lignes internes de conduite concernant la gestion des contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction des organismes publics à l'article 12, stipulant ce qui suit : "L'analyse des besoins et la définition des exigences en termes de performance et de fonctionnalités doivent systématiquement prévoir une évaluation de la présence d'enjeux relatifs à l'accessibilité et l'utilisation des biens ou services par des personnes handicapées dans le cadre de tout projet d'acquisition et, le cas échéant, prioriser l'achat ou la location de biens (mobiliers et immobiliers) et de services accessibles préconisant une approche inclusive tenant compte les besoins associés à certaines incapacités ou à certains degrés d'incapacité pour favoriser la création d'environnements accessibles et inclusifs et l'amélioration sensible de la participation sociale des personnes handicapées".	2022-2023	Nouveauté	Complétée Oui/Non	s/o	Oui
	L'aspect accessibilité sera ajouté à la politique MMA 050 (politique sur l'approvisionnement et les contrats d'acquisition de biens, de services et de travaux de construction) pour qu'il devienne obligatoire dans les documents d'acquisition, car c'est le document de référence dans la gestion contractuelle.	2022-2023	Nouveauté	Complétée Oui/Non	s/o	Oui

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 son intranet.