

Centre universitaire  
de santé McGill



McGill University  
Health Centre

**PLAN D'ACTION 2016-2018  
DU CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL  
À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES**

## **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 s'élaborer à partir des obstacles identifiés ou constatés à l'égard de l'intégration des personnes handicapées et identifier les mesures qui seront prises dans les prochaines années pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.<sup>1</sup>

## **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 aux niveaux 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 au niveau 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 ambulatoire, incluant 177 000 visites à l'urgence
- Près de 40 000 patients en hospitalisation chaque année
- Près de 35 000 chirurgies
- 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 de recherche
- 550 chercheurs
- 1 000 étudiants gradués 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, nous avons 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, post-gradués, résidents et fellows tout en contribuant au bien-être des patients. Chaque année, nous accueillons dans nos 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, Directeur adjoint, Ressources humaines

### **MEMBRES**

Mona Arsenault, Comité des patients du CUSM

Michael Cianci, Finances

Lyne Noël, Services respiratoires

Filomena Pietrangelo, Santé et sécurité au travail

Nancy Posel, Office d'éducation des patients

Francine Robillard, Bureau de la planification et redéploiement du CUSM

Lisa Rosati-White, Comité des usagers du CUSM

Catherine Robineau, Ressources humaines

Joanne Stamegna, Services paramédicaux

Maia Aziz, Apprentissage et développement organisationnel

Marie Serdynska, Service de consultation socio-cultural et d'interprétation (SCSI)

Dahlal Mohr-Etzeki, Centre des ressources pour les patients McConnell

Alison Laurin, Communications

*Comme vous le verrez ci-dessous, ce comité travaille avec des patients du Comité des usagers du CUSM. Mona Arsenault et Lisa Rosati-White ont toutes deux un handicap physique et sont déterminées à s'assurer que les personnes handicapées soient représentées dans ce comité de travail, afin que celui-ci réponde à cette section de la population de patients et améliore l'accès aux services et installations.*

## **PLAINTES REÇUES DEPUIS TROIS ANS**

### **Résultats 2016-2017**

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
- Portes lourdes qui obligent les patients en fauteuil roulant motorisé à se faire accompagner
- 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 du 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. Cette année, quatre cas demeurent ouverts. 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.

Voici ce que nous avons reçu comme suggestion ou information :

- Effectuer une évaluation des lieux physiques de chacun des sites du CUSM.
- Avoir des toilettes réservées aux personnes handicapées.
- Déplacer les machines à numéro dans les entrées des cliniques pour rendre les cliniques plus accessibles aux personnes handicapées.
- Donner accès à un téléphone ayant une ligne directe à Transport adapté.
- Augmenter le délai pour entrer dans les ascenseurs ainsi qu'avoir un outil pour aider à pousser les boutons d'ascenseurs.
- Avoir des places de stationnement adaptées aux entrées principales afin d'accommoder les personnes handicapées qui ont une faible mobilité.

#### Signalisation

- Grossir les caractères sur les panneaux et les écriteaux du CUSM.
- Abaisser le panneau qui contient le plan du site du Glen et en grossir le lettrage. 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 2017-2018**

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 et marchettes, 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 suite à 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. Un nouveau modèle de bouton (plus grand et facile à opérer) pour portes automatiques a été installé à l'entrée Hôpital Royal Victoria, site Glen.
7. Le délai 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.

### **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 un autre qui ne parle pas français ou anglais. Ces plaintes sont gérées avec les gestionnaires, les superviseurs ou les directeurs de départements de ces personnes et par des rappels annuels et ponctuels.

1. Un rappel annuel et un rappel ponctuel de la **Politique linguistique** (ADM 690) 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.
2. Pour des questions de communication qui visent des individus les gestionnaires de ces personnes ont été appelés à encadrer leur personnel.
3. Les droits linguistiques sont également abordés pendant les journées d'orientation des résidents et nouveaux étudiants.
4. Un formulaire de 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 un plan d'action 2016-2018 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 :

## MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
	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.	<b>K. Salvetti</b>	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 communautaires, établissements d'enseignement, centres d'emploi, associations professionnelles, etc.) pour joindre les groupes visés	<b>K. Salvetti</b>	En continu	Nombre de sources de recrutement utilisées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Écoles, LinkedIn,</li> <li>- Santé Montréal,</li> <li>- Facebook, Site du CUSM, Ordres professionnels, Indeed, Workopolis, Bouche à oreille</li> <li>- Entrer en contact avec des organismes qui se spécialisent en employabilité des groupes visés</li> </ul>	En continu

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
	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.	<b>K. Salvetti</b>	En continu	Nombre de partenariats et nombre d'affichages		En continu
	Préciser dans les affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins	<b>K. Salvetti</b>	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	<b>K. Salvetti</b>	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	<b>K. Salvetti</b>	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	<b>K. Salvetti</b>	En continu	Nombre de personnes formées	Équipe de mouvement interne et recrutement externe (février 2017)	En continu
	Sensibiliser les personnes qui effectuent les évaluations des candidatures aux risques de discrimination envers les personnes issues des groupes visés	<b>K. Salvetti</b>	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	<b>K. Salvetti</b>	En continu	Nombre de personnes formées	Équipe de mouvement interne et recrutement externe (février 2017)	En continu



	Former et sensibiliser le personnel responsable du processus de sélection quant à l'adaptation des modalités pour l'évaluation des compétences des personnes handicapées es	<b>K. Salvetti</b>	2018	Nombre de personnes formées	N/A	2018
--	---	--------------------	------	-----------------------------	-----	------

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
	Créer un répertoire de candidatures de personnes issues des groupes visés et solliciter leur candidature	<b>K. Salvetti</b>	2018	Nombre de candidats sollicités	N/A	2018
	Adapter, au besoin, les moyens de communication pour les personnes handicapées désirant connaître les possibilités de promotion et les autres mouvements de personnel	<b>K. Salvetti</b>	2018	Nombre de demandes d'adaptation	N/A	2018
	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	<b>E. Leiriao</b>	En continu	-Intégration de la politique au programme d'accueil  -Nombre de présence 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  - Tous les nouveaux employés (1152 en 2017)	En continu
	Apporter des adaptations particulières aux emplois d'accès (d'entrée) pour accommoder les personnes handicapées qui répondent aux exigences d'emploi	<b>F. Pietrangelo</b>	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	<b>K. Salvetti</b>	En continu	Nombre de demandes d'adaptation	Accommodation possible  Aucune demande	En continu
	Mettre en place des programmes de formation et de sensibilisation s'adressant aux gestionnaires, aux superviseurs hiérarchiques concernant la nécessité de s'acquitter de leur obligation d'accommodement envers les personnes handicapées	<b>E. Leiriao</b> <b>F. Pietrangelo</b>	En continu	Nombre de gestionnaires formés	- Coaching des gestionnaires concernées au besoin  - 20 personnes en 2017	En continu

Informer les personnes sélectionnées que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins afin de permettre leur pleine participation	<b>K. Salvetti</b>	En continu	Nombre de mesures utilisées	--Mesures possibles mentionnées sur les affichages - Aucune demande	En continu
--	--------------------	------------	-----------------------------	--	------------

## MESURES LIÉES AUX COMMUNICATIONS

Le CUSM offre actuellement les services suivants :

- Lieux physiques accessibles aux fauteuils roulants pour les événements grand public;
- Accès à toute l'information dans les deux langues officielles (français et anglais)
- Lignes directrices écrites sur l'éducation des patients, utilisées pour rédiger l'information et qui tiennent compte de tous les niveaux de lecture et de compréhension

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les programmes de soutien aux enfants handicapés offerts par le gouvernement : Diffusion du dépliant produit par l'OPHQ <b>Programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille/ Financial Support Programs for Children With Disabilities and Their Family.</b> Le rendre accessible et fournir le lien vers le site de l'OPHQ dans le site Web de l'HME, dans les salles d'attente des cliniques ambulatoires, dans la bibliothèque des familles et dans les départements des services paramédicaux.	J. Asselstine	2018	Présence du dépliant dans le site Web et dans les salles d'attente et les départements cliniques.	Les dépliants ont été rendus accessibles toute 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 de services paramédicaux de l'HME afin que le personnel les remette directement aux clients.  Le dépliant peut également être consulté dans le site Web de l'HME, à l'onglet « Travail social », où de nombreuses ressources sont proposées aux familles.	Continuer d'assurer l'accès à cette ressource importante.  La rendre également accessible dans d'autres centres de ressources pour les patients pour en accroître l'accès et la visibilité :  Centre du cancer des Cèdres et le Centre de ressources McConnell pour les patients
Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
	Affichage du <b>Plan d'action pour les personnes handicapées 2017-2018</b>	J. Asselstine				Afficher le nouveau <b>Plan d'action pour les personnes handicapées 2017-2018</b> en français et en anglais dans le site Web du CUSM et dans le site de l'HME (avril-mai 2018)

Sensibilisation du personnel	Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication	<b>J. Asselstine</b>	2017	Nombre d'outils intégrant des images de personnes handicapées	Chaque numéro d' <b>En Bref</b> présente des patients ayant diverses affections. Des articles portent sur des patients ayant diverses affections ou divers handicaps. Nos publications contiennent toujours des éléments graphiques.	<p>Rédiger des articles spéciaux sur les services aux patients et aux familles ayant un handicap particulier : visuel, moteur ou auditif.</p> <p>Parler d'« accès universel », un concept d'inclusion plus large.</p> <p>Préparer une liste des formations départementales et cliniques offertes pour sensibiliser le personnel et les usagers du CUSM et, lorsque c'est possible, rendre les présentations PPT accessibles dans l'intranet.</p> <p>Par exemple : Semaine de l'alphabétisation, le 24 janvier 2018, conférence intitulée <b>Hearing: First Step to Literacy</b></p>
Accès à l'information	Améliorer l'accessibilité du site Web et de l'intranet	<b>C. Bilodeau</b> <b>E. Leroux-Lafortune</b>	2018	Nouveaux formats disponibles	Le CUSM lancera son nouvel <b>intranet</b> en mars 2018	<p>Le fournisseur respecte les <b>standards SGQRI sur l'accessibilité</b>.</p> <p>Le CUSM lancera un nouveau site <b>Internet</b> en 2019. Les exigences seront énoncées dans l'appel d'offres afin de garantir la compatibilité du site avec divers logiciels conçus pour accommoder les personnes ayant divers types de handicaps.</p> <p>Les <b>trois standards d'accessibilité SGQRI</b> seront respectées à la fois dans <b>l'intranet et dans Internet</b>.</p>
<b>Obstacles</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsable</b>	<b>Échéancier</b>	<b>Indicateur de résultats</b>	<b>Résultats</b> <b>2016 - 2017</b>	<b>Objectifs</b> <b>2017 - 2018</b>

						<ul style="list-style-type: none"> <li>- un site Web</li> <li>- un document téléchargeable</li> <li>- des multimédias dans un site Web</li> </ul> <p>Le Service des communications diffusera de la documentation sur les standards d'accessibilité SGQRI aux secteurs des services aux patients afin de s'assurer la <u>compréhension</u> et le <u>respect</u> 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	<b>C. Bilodeau</b>	2018	Nombre de vidéos accessibles aux personnes handicapées	Toutes les vidéos produites par le service des communications en 2016-2017 ont été offertes en anglais ou en français et sous-titrées. Elles ont été affichées dans divers organes de presse : Site Internet et écrans plasma du CUSM, <b>Le CUSM Aujourd'hui</b> , Facebook, Instagram et VIMEO. Total : 16 vidéos	<p><b>VIMEO</b></p> <p>Continuer de produire des vidéos soulignant les valeurs du CUSM (soins aux patients et services cliniques, recherche, apport des employés et partenariat et innovation) comportant les sous-titres nécessaires.</p> <p>Créer des liens Internet et intranet vers VIMEO pour fournir des références permanentes vers ces vidéos du CUSM.</p> <p>Produire une vidéo pendant la Semaine de sensibilisation à la situation des personnes handicapées, en juin 2018,</p>

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
						pour faire connaître les conférenciers et les services d'accommodement du CUSM.
Accès à l'information et sensibilisation du personnel	Lors des événements publics, comprendre les besoins d'interprétariat et offrir des interprètes	<b>R. Fahey</b>	2018	Nombre d'événements où ce service est offert	<p><b>2016 – 2017</b></p> <p>Le Service de consultations socio-culturel et d'interprétation (SCSI) du CUSM collabore à l'avancement de la prestation équitable des soins de santé à l'Hôpital de Montréal pour enfants grâce aux services suivants : L'interprétation linguistique et culturelle; services de bibliothèque; consultations interculturelles.</p>	<p><b>2017 – 2018</b></p> <p>Le CUSM s'est engagé à offrir des services d'interprétation. Services prévus lors de la réunion publique du conseil d'administration du CUSM du 15 juin 2018 (langue des signes ASL et LSQ et enregistrements audio) pour favoriser la participation et promouvoir l'inclusion.</p> <p>Des organisations communautaires clés seront informées de cette activité d'intérêt public.</p> <p>Durant la Semaine des personnes handicapées, nous prévoyons offrir des séances d'information pour sensibiliser différents départements aux exigences des différents Guides d'accessibilité pour le Web.</p> <p>Les documents publics seront affichés conformément au Règlement A2.1 et seront rendus accessibles dans le site Internet.</p> <p>Créer et publiciser les ressources d'interprétation offertes dans la région de Montréal. / Créer un lien pour</p>

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
						l' <b>accès universel</b> dans l'intranet et le site Internet pour faire connaître les services du MSSS au personnel et aux patients.
Accès à l'information	Améliorer l'accès à l'information pour les personnes malentendantes dans l'ensemble du CUSM	<b>J. Asselstine</b>	2018	Nombre de fois où ce service est utilisé	<p><u>Les clients externes</u> possèdent cette technologie dans leur appareil mobile ou leur tablette.</p> <p><u>Les employés à l'interne</u> Le CUSM se procurera des logiciels appropriés comme JAWS pour répondre aux besoins .</p>	<p>Recruter un représentant des patients malentendant afin d'aider le Comité à l'égard des personnes handicapées à améliorer les services auprès de cette population.</p> <p>S'assurer que les documents publics sont rendus accessibles en format adapté conformément au Règlement A2.1.</p> <p>S'assurer que les sites Internet et intranet soient compatibles avec des logiciels pour faciliter l'accès aux documents pour les personnes malentendantes</p>
Accès à l'information	Améliorer l'accès à l'information pour les personnes malvoyantes dans l'ensemble du CUSM	<b>J. Asselstine</b>	2018	Nombre de fois où ce service est utilisé	<p><u>Les clients externes</u> possèdent cette technologie dans leur appareil mobile ou leur tablette.</p> <p><u>Les employés à l'interne</u> devront acheter JAWS * ou les logiciels appropriés.</p>	<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.</p> <p>S'assurer que les sites Internet et intranet soient 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).</p>



Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
						<p>S'assurer que les documents publics soient rendus accessibles en format adapté conformément au Règlement A2.1.</p> <p>*L'interface JAWS pour Windows intercepte l'info 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</p> <p>Compatible aussi avec Zoomtext pour grossissement d'écran</p>
Accès à l'information	<p>Rédiger toute la documentation d'éducation en matière de santé à un niveau de lecture standard.</p> <p>Pour 2017 - 2018 : Rédiger toute la documentation selon les guides et les critères requis pour les Guides d'accessibilité pour les personnes malvoyantes ou malentendantes.</p>	<b>J. Asselstine</b>	En continu	Nombre de fois où ce service est utilisé		Transmettre les trois Guides sur les standards sur l'accessibilité et les communications d'un site Web portant sur les textes aux autres services concernés : Office de l'éducation aux patients, apprentissage en ligne, Soins infirmiers, Centres de ressources des patients, Centre d'appel, Comité des usagers, Services de bibliothèque, principaux dirigeants, etc.

Sensibilisation du personnel	<p>Promotion :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de la Semaine québécoise des personnes handicapées (1re semaine de juin), ce qui inclut la distribution de brochures produites par le MSSS pour la semaine, la rédaction d'un article sur le sujet et des présentations par des conférenciers sur les différents sites.</li> </ul> <p><b>Thème 2017 : « 'Ensemble, nous bâtissons une société plus inclusive »</b></p>	<b>J. Asselstine</b>	2018	Utiliser toutes les plateformes de communications du CUSM		<p>Cet événement aura lieu en juin 2018. Le thème sera bientôt dévoilé.</p> <p>Différentes activités seront organisées pour promouvoir une meilleure compréhension des besoins des personnes ayant divers types de handicaps et les meilleurs moyens de travailler avec elles. Nous prévoyons inviter plusieurs conférenciers à aborder des sujets variés liés au thème de l'année et à divers types de handicaps.</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> <p>Promouvoir les bienfaits de l'intégration des personnes ayant des handicaps.</p>
------------------------------	--	----------------------	------	---	--	--

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateur de résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
Accès à l'information	Offrir des ateliers de formation pour sensibiliser le personnel aux questions d'équité en santé et de discrimination.	E. Leiriao	En continu	Nombre de fois où ce service est utilisé		Travailler avec le secteur de l'apprentissage et du développement organisationnel pour offrir des ateliers destinés au personnel et aux gestionnaires du CUSM sur les sujets suivants : <b>a)</b> L'importance de l'inclusion <b>b)</b> Les préjugés, les stéréotypes et la discrimination <b>c)</b> Le meilleur moyen d'affronter les situations lorsqu'elles surgissent <b>d)</b> Les ressources disponibles

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

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

Le CUSM au 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<sup>er</sup> 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 RDV à la hauteur des fauteuils roulants
- Mains courantes aux normes du code du bâtiment
- Accès sans obstacles 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 obstacles

Ceci dit, suite à une demande de la part du Comité des usagers du CUSM, nous avons entrepris les démarches 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, incluant photos à l'appui, des espaces publics; 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 nous ne recevons 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, nous n'en faisons pas 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	Responsable	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
Portes toilettes publiques	Ajuster la pesanteur des portes pour les rendre plus accessibles	<b>I. Franco</b>	2019		En cours	100%
Signalisation	Ajouter des caractères braille sur les ascenseurs	<b>I. Franco</b>	2019		Aucune action à ce jour	40%

**CORRECTIFS POSSIBLES À L'HGM**

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
Parcours sans obstacles (entrées)		<b>I. Franco</b>	2019		En cours	100%
Salles de toilettes	Convertir les urinoirs et toilettes d'au moins une toilette publiques par étage aux normes d'accessibilité universelle	<b>I. Franco</b>	2019		En cours	50%
Rampes et allées extérieures	Ajouter là où elles sont manquantes	<b>I. Franco</b>	2019		En cours	100%
Signalisation	Adapter aux besoins des personnes avec handicaps visuels	<b>I. Franco</b>	2019		Aucune action à ce jour	40%
Stationnement	Ajouter des espaces de stationnement pour personnes à mobilité réduite	<b>I. Franco</b>	2019		En cours	100%

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
Douches et baignoires	Ajouter barres de soutien et/ou convertir aux normes d'accessibilité universelle	I. Franco	2019		Aucune action à ce jour	70%
Salles d'attente et de réunion avec sièges fixes	Ajouter espaces pour fauteuils roulants	I. Franco	2019		Aucune action à ce jour	100%
Fontaines	Rendre accessible aux fauteuils roulants	I. Franco	2019		Aucune action à ce jour	50%
Comptoirs pour téléphones	Rendre accessible aux fauteuils roulants	I. Franco	2019		Aucune action à ce jour	50%

#### **MESURES LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT**

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
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><b>Fourniture de biens et de services accessibles aux personnes handicapées</b></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, et/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</p>	M. Cianci	2018	Mise à jour de la politique	Aucun	Modification de la politique (si nécessaire)

	<p>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>					
--	---	--	--	--	--	--

Obstacles	Mesures	Responsable	Échéancier	Indicateurs des résultats	Résultats 2016 - 2017	Objectifs 2017 - 2018
	<p><b>2.</b> 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 lesquelles nous soulignerons certains détails et changements apportés aux politiques relevant des départements (<i>voir point 3</i>)</p>	<p><b>M. Cianci</b></p>	<p>2018</p>	<p>Mise à jour de la présentation</p>	<p>Aucun</p>	<p>Programmer les rencontres annuelles avec les principales directions</p>

||

	<p><b>3.</b> À la suite de ces initiatives, nous ferons appliquer ces exigences 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>	<p><b>M. Cianci</b></p>	<p>2018</p>	<p>Validation de l'application de la politique par l'équipe responsable de l'approvisionnement au CUSM</p>	<p>Aucun</p>	<p>Assurer le respect de la politique</p>
--	---	-------------------------	-------------	--	--------------	---

#### **ADOPTION ET DIFFUSION**

Le CUSM s'engage à rendre public le présent plan d'action à la suite de son adoption par le **comité de gouverne clinique**. Il sera téléchargé sur son site Internet ainsi que sur le site intranet du CUSM.