



CENTRE UNIVERSITAIRE DE SANTÉ MCGILL PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES 2021 – 2022



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) 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.

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

NOS ÉTABLISSEMENTS

Réparti dans six hôpitaux à Montréal, 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).

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 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.

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, incluant 176 000 visites à l'urgence

NOTRE ÉQUIPE

Notre communauté est constituée de plus de 14 400 personnes :

- 5280 infirmières
- 1 570 médecins, dentistes et pharmaciens
- 4680 autres professionnels et employés
- 2 800 employés en recherche
- 3780 étudiants et stagiaires
- Environ 1000 bénévoles

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 68 pays
- 2100 publications scientifiques évaluées par des pairs
- 1298 étudiants
- Plus de 2000 présentations scientifiques à travers le monde

RUIS-McGILL

Le Réseau Universitaire Intégré de Santé (RUIS) de l'Université McGill s'étend sur un vaste territoire. Le territoire couvert par le RUIS McGill et ses partenaires comprend sept régions administratives différentes, le CUSM, deux Centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), trois 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. 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.

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.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration du 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.

COORDONATEURS ET RESPONSABLES DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Valentine Weber, Adjointe à la Directrice des services multidisciplinaires

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

MEMBRES

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

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

Fanny Bertrand, Chef de Service, reconnaissance et développement des talents, DRHCAJ

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

Rachel Hawes, Chef de Service, Département des communications

Dahlal Mohr Elzeki, Bibliothécaire, Centre de ressources McConnell (en congé de maternité à partir de décembre 2021)

JoAnne Mosel, Comité des patients du CUSM (HNM)

Diane States, Comité des patients du CUSM (HRV)

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

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

La composition du comité a été modifiée en septembre 2021. Le comité inclut toujours des patients du comité des usagers du CUSM afin d'assurer que les personnes handicapées sont représentées et que le comité répond adéquatement aux besoins de ces patients et améliore l'accès aux services et aux installations.

REDDITION DE COMPTES: PLAINTES ET MESURES D'ACCOMODEMENT

Lyne Casgrain, Commissaire aux plaintes

Résultats 2019 - 2021

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

- Équipement — Absence de table à langer de grandes dimensions pour les jeunes : **Action complétée** → Ajout de la table
- Équipement — Chaises roulantes difficiles à trouver -- **Action complétée** → Nombre de chaise augmenté/réorganisation de l'emplacement des chaises roulantes
- Accessibilité — Bouton de la sonnerie pour l'entrée par la sécurité au site Glen inaccessible — **Solution en cours**
- Accessibilité — Accès prioritaire au centre de prélèvement de l'HRV pour les adultes présentant des handicaps particuliers — **Actions complétées**

Le bureau de la commissaire aux plaintes du CUSM a reçu 8 plaintes au cours des deux dernières années concernant des problèmes d'accessibilité liés aux personnes handicapées. Ce nombre a nettement diminué lorsqu'on considère qu'auparavant, le CUSM recevait en moyenne 20 plaintes de ce genre par année. Cette diminution s'explique par tous les travaux menés pour améliorer l'accès.

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Légende :

Mesure réalisée	
Mesure abandonnée	
Mesure active	
État de réalisation	État

MESURES LIÉES AUX RESSOURCES HUMAINES

Responsable :

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

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance <i>*révision</i>	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020 – 2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
Absence de politique organisationnelle sur l'accessibilité	Développer une politique organisationnelle sur l'accessibilité au CUSM En cours	2019 2023	Politique complétée Oui/Non	Non	Non	Non	Débuter les travaux sur la politique
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 En cours mais non prévue dans le plan précédent	2022	Politique et procédures mises à jour et approuvées	s/o	s/o	Politique et procédures mises à jour	Approbation et publication
Accès à l'égalité d'emploi n'est pas mentionné dans les affichages	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 sont encouragées. Réalisée	En continu	Tous les affichages encouragent les candidatures des personnes issues des groupes visés Oui/Non	Oui, tous les affichages			
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). En continu	En continu	Liste des sources de recrutement ajoutées	Aucune	Instagram, Google, YouTube, Twitter	Spin CV	Identifier et ajouter d'autres sources

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020 – 2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
Peu de contacts avec des organismes qui visent l'intégration des personnes handicapées	Établir de nouveaux partenariats avec des organismes dont le mandat est de soutenir l'intégration au travail des personnes qui vivent avec un handicap. Reportée en 2022-2023	En continu	Listes des nouveaux partenariats	Aucun	Aucun	Aucun	Aucun
Mesures d'adaptation ne sont pas mentionnées dans les affichages	Préciser, dans les affichages, que des mesures d'adaptation peuvent être offertes aux personnes handicapées Réalisée	En continu	Tous les affichages Oui/Non	Oui, tous les affichages			
Absence d'outils de sélection de main d'œuvre adaptés	Adapter les outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande En continu	En continu	Adaptations possibles Oui/Non Nombre de demandes	Oui, adaptations possibles à partir de cette année. Aucune demande	Aucune demande	Aucune demande	Maintenir l'offre d'adaptations
Présence d'éléments défavorables non justifiés dans les exigences professionnelles	Vérifier si les exigences professionnelles ne comportent pas d'éléments défavorables, non justifiés, à l'égard des personnes handicapées Réalisée	En continu 2020-2021	Nombre de description de tâches mises à jour	0	0	Toutes les descriptions de tâches ont été mises à jour et toutes les nouvelles le seront dans le futur.	
Les employés qui effectuent l'analyse des emplois ne sont pas formés en ce qui a trait aux risques de discrimination envers les personnes handicapées	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 Réalisée	2018-2019	Responsables formés Oui/Non	Oui, les responsables ont été formés et le seront dans le futur			
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	En continu	Liste des groupes ayant été sensibilisés	Une partie de l'équipe Acquisition de talents de la DRHCAJ	Formation disponible pour gestionnaires	Aucun	Cette mesure sera reformulée en 2021-2022 et des objectifs seront fixés pour 2022-2023
Les employés ne sont pas formés en ce qui a trait à l'embauche et au maintien en emploi des personnes handicapées	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 Réalisée	2018-2019	Personnel des RH formé Oui/Non	Oui, le personnel des RH a été formé et le sera dans le futur			

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance <i>*révision</i>	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020 – 2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
Les employés ne sont pas formés en ce qui a trait à l'adaptation des modalités pour l'évaluation des compétences des personnes handicapées	Former et sensibiliser le personnel responsable du processus de sélection quant à l'adaptation des modalités pour l'évaluation des compétences des personnes handicapées Abandonnée car fusionnée avec une des mesures précédentes	En continu	Liste des groupes responsables du processus de sélection ayant été sensibilisés	Équipe Acquisition de talents de la DRHCAJ (par Commission des droits de la personne)	Aucun	Aucun	
Pas de répertoire de candidatures de personnes handicapées	Créer un répertoire de candidatures de personnes handicapées et solliciter leur candidature Abandonnée en raison des difficultés inhérentes à maintenir un tel répertoire à jour	2019	Répertoire créé/mis à jour Oui/Non	Non	Non	Non	
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	En continu	Nombre de demande d'adaptations	Aucune	Aucune	Aucune	Maintenir l'offre d'adaptations
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	Aucune	Aucune	Maintenir l'offre d'adaptations
Les moyens de communication ne sont pas adaptés aux besoins des personnes handicapées	Adapter les moyens de communication aux besoins des personnes handicapées qui souhaitent assister aux séances de formation À réviser	En continu	Adaptations possibles Oui/Non Nombre de demandes d'adaptation	Non 0	Non 0	Non 0	Cette mesure sera reformulée en 2021-2022 et des objectifs seront fixés pour 2022-2023
Manque d'information sur les adaptations disponibles	Informar les personnes sélectionnées pour l'embauche que des adaptations sont offertes aux personnes handicapées Réalisée	En continu 2019-2020	Liste des moyens utilisés pour transmettre cette information	Information incluse dans les affichages de postes internes	Information incluse dans tous les affichages de postes externes et internes en 2019-2020 et dans le futur.		

MESURES LIÉES AU DÉVELOPPEMENT DES TALENTS

Responsables :

Fanny Bertrand, Chef de Service, Reconnaissance et développement des talents — DRHCAJ

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

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance <i>*révision</i>	Indicateur(s)	Résultats 2018-2019	Résultats 2019 – 2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
Sensibilisation du personnel insuffisante	Inclure dans le programme d'accueil et d'intégration de l'information sur le programme d'accès à l'égalité d'emploi Réalisée	2018-2019	Information incluse Oui/Non	Oui, depuis 2017 et pour toutes les années suivantes			
Manque de formation des gestionnaires	Mettre en place un programme de formation et de sensibilisation s'adressant aux gestionnaires concernant la nécessité de s'acquitter de leur obligation d'accommodement envers les personnes handicapées Abandonnée car fusionnée avec une des mesures précédentes	Mars 2020	Nombre de gestionnaires formés	15 nouveaux gestionnaires formés	0	0	
Manque de formation des employés concernant la diversité au travail	Mettre en place une formation pour les employés concernant la diversité au travail Abandonnée faute de budget	Mars 2020	Mise en place de la formation, Oui/Non Nombre d'employés formés	Non	Non	Non	
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 réviser	À définir	Nombre de formations cyber apprentissage conforme aux standards minimums d'accessibilité	80 % des formations cyber apprentissage conformes aux standards minimums d'accessibilité	Pas de changement depuis 2018-2019	Pas de changement depuis 2018-2019	Cette mesure sera reformulée en 2021-2022 et des objectifs seront fixés pour 2022-2023

MESURES LIÉES AUX COMMUNICATIONS

Responsable :

Rachel Hawes, Chef de services —Département des communications

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
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	Oui	Non Pas de plan en raison de la pandémie	Oui
Nouveaux responsables du plan d'action à l'égard des personnes handicapées au CUSM peu familiers avec les exigences du plan	Participation à la formation offerte par l'OPHQ Réalisée mais n'était pas prévue dans le plan précédent du plan	2021	Noms des personnes qui ont participé	s/o	s/o	Valentine Weber Maya Petkova (adjointe de Steve Yamamoto)	
Améliorer l'accès à l'information sur l'accessibilité pour les employés, patients/ famille et la communauté du CUSM	Une nouvelle section sur l'accessibilité sera lancée sur l'intranet <i>MonCUSM</i> et l'internet afin de fournir de l'information, et des liens vers des ressources. Réalisée	En continu 2019	Section sur l'accessibilité sur l'intranet et internet Oui/Non	Oui. Information maintenant disponible sur l'internet et l'intranet du CUSM https://muhc.ca/patients/accessibility-muhc http://www.bibliothequesusm.ca/patients/sujets-de-sante/handicap/ https://www.mymuhc.muhc.mcgill.ca/fr/boite-outils-des-employes/patients-handicapees-comment-les-aider			
Information concernant les programmes de soutien aux enfants handicapés offerts par le gouvernement difficile d'accès	Diffusion de la brochure produite par l'OPHQ « Programmes de soutien financier destinés aux enfants handicapés et à leur famille. » Réalisée	En continu 2021	Dépliant accessible sur site web de l'HME Oui/Non Dépliant disponible dans les salles d'attente et les cliniques Oui/Non	Oui, des dépliants sont disponibles au Centre de ressources de l'HME, dans les salles d'attente des cliniques ambulatoires et dans chacun des départements des services paramédicaux de l'HME afin que le personnel les remette directement aux clients. Oui, 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. https://www.hopitalpourenfants.com/assistance-financiere-et-aide-sociale	Pas de résultat additionnel	Les dépliants en papier ont été retirés en raison de la pandémie. Ils demeurent disponibles sur le site web de l'HME, sous la rubrique « Travail social ».	

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
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 Reportée en 2022-2023	En continu	Organismes dont le CUSM fait la promotion et méthodes de promotions	600 brochures distribuées sur les six sites du CUSM en mai 2018 de <i>Québec pour tous</i> de Kéroul (magazine faisant la promotion d'établissements touristiques qui offrent des installations d'accessibilité complète ou partielle aux personnes handicapés). Information maintenant disponible sur l'internet et l'intranet http://www.bibliothequesuscsm.ca/patients/sujets-de-sante/handicap/ https://www.mymuhc.muhc.mcgill.ca/fr/boite-outils-des-employes/patients-handicapees-comment-les-aider	Aucun	Aucun	Aucun
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 ou des capsules ont été incluses	Les publications du CUSM suivantes présentent régulièrement des capsules d'information sur des patients ayant divers enjeux, notamment des handicaps. <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Le CUSM en Bref</i> ○ <i>MUHC Today</i> ○ <i>Montréal en santé</i> ○ <i>Chez Nous</i> ○ <i>Les Nouvelles du Neuro</i> https://muhc.ca/newsroom/muhc-publications Il y a aussi une section sur le site internet 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	Idem qu'en 2018-2019	Idem qu'en 2018-2019	Continuer à incorporer des images ou des capsules qui incluent des personnes handicapées dans les différents outils de communication du CUSM
L'accessibilité des sites intranet et internet du CUSM est insuffisante	Améliorer l'accessibilité de l'internet et de l'intranet Partiellement réalisée En suspens	2018	Nouvelle conception des plateformes intranet et internet adaptée aux besoins des personnes handicapées	Bien que cela ait été prévu, la section <i>Éducation des patients</i> sur l'internet n'a pas été réorganisée de façon à être plus accessible et à la portée des utilisateurs car le bureau d'éducation des patients n'est plus financé. Par contre, l'intranet et l'internet du CUSM respectent les 3 normes d'accessibilité SGQRI/WCAG2.0 AA pour les volets suivants : <ul style="list-style-type: none"> – le contenu du site Web, y compris les éléments multimédias – les documents téléchargeables Le département des communications diffuse désormais de la documentation sur les standards d'accessibilité SGQRI/WCAG2.0 AA aux secteurs des services aux patients afin de	Aucun résultat additionnel	Aucun résultat additionnel	De nouvelles mesures seront définies dans les plans futurs du CUSM lorsque le bureau d'éducation des patients sera de nouveau opérationnel

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
				s'assurer la compréhension et le respect de ces standards : bureau d'éducation des patients, soins infirmiers, services de bibliothèques et centre de ressources des patients, recrutement, apprentissage, services sociaux, etc.			
Les vidéos du site web ne contiennent pas de sous-titres	Améliorer l'accès aux vidéos du site web en incluant des sous-titres Réalisée	2018 - 2019 2020 - 2021	Nombre de vidéos avec sous-titres qui ont été diffusés	En 2017-2018, 26 vidéos sous-titrées en anglais ou en français avaient été publiées. En 2018-2019 d'autres vidéos avec sous-titres ont été ajoutés	Idem qu'en 2018-2019	La quasi-totalité des vidéos ont désormais des sous-titres	
Absence d'interprète lors d'événements publics.	Lors des événements publics, analyser les besoins et offrir les services d'un interprète en langage des signes, au besoin Abandonnée	En continu	Nombre d'événements pour lesquels ce service a été offert	En 2017-2018 le CUSM s'était engagé à offrir la traduction en langage des signes pour l'assemblée annuelle publique du conseil d'administration du afin d'encourager la participation et de promouvoir l'inclusion. Une campagne de sensibilisation devait être organisée auprès d'organismes communautaires pour les informer de cette activité d'intérêt public. Il n'y a pas eu d'avancement à ce niveau en 2018-2019 Une liste d'interprètes en langage des signes a été dressée en 2018 afin de faciliter l'accès à des interprètes pour assemblées publiques du Conseil d'administration du CUSM.	Aucun résultat additionnel	L'assemblée annuelle publique du CA a lieu virtuellement sur une plateforme qui offre le sous-titrage	
L'accès à l'information pour les personnes malentendantes est limité au CUSM	Améliorer l'accès à l'information pour les personnes malentendantes dans l'ensemble du CUSM En continu	2018 En continu	Liste des initiatives	D ^{rs} Paige et James MacDougall, de l'Institut canadien de recherche et de formation pour les sourds (CDRTI), ont collaboré avec le comité des usagers du CUSM et le département des Communications afin d'identifier comment améliorer les services destinés aux populations malentendantes. -Durant la simulation Code Orange du CUSM (8 novembre 2018), deux patients souffrant de surdité (et leur interprète) ont participé à cet exercice, 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 d'urgence.	Aucun résultat additionnel	Aucun résultat additionnel	Création d'un tableau de communication (pictogrammes et phrases écrites) pour faciliter la communication avec les personnes malentendantes lorsque celles-ci se présentent dans les cliniques externes du CUSM. Débuter sa distribution

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
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 atteinte d'un handicap visuel au CUSM Partiellement réalisée Reportée en 2022-2023	2018? En continu	Liste des initiatives	<p>En 2017- 2018, le CUSM s'était engagé à se procurer des logiciels appropriés pour les employés concernés. (ex : l'interface JAWS pour Windows) Ceci n'a pas été réalisé en 2018-2019</p> <p>En 2017- 2018, le CUSM s'était aussi engagé à recruter un représentant des patients avec un handicap visuel afin d'aider le comité des usagers à améliorer les services pour cette population. Ceci n'a pas été réalisé en 2018-2019. Par contre, les documents sur les sites internet et intranet du CUSM ont été modifiés afin d'être compatibles avec des logiciels tels que JAWS et ZOOMTEXT pour faciliter l'accès aux documents pour les personnes avec handicap visuel et en format adapté conformément au SGQRI/WCAG2.0 AA</p>	Aucun résultat additionnel	Aucun résultat additionnel	Aucun
Personnel du CUSM n'est pas suffisamment sensibilisé aux besoins des personnes handicapées	Promouvoir la semaine québécoise des personnes handicapées de l'OPHQ (première semaine de juin). Reportée en 2022-2023	2017 - 2018 En continu	Liste des activités de promotion	<p>En juin 2018, le CUSM a organisé quatre activités sur le thème de l'OPHQ : « Ensemble, bâtir une société plus inclusive ».</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 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. Quatre sessions de « Yoga avec yeux bandés » ont été offertes à tous les employés des différents sites du CUSM. L'objectif de ces séances animées par Cary Lawrence était de sensibiliser le personnel à l'expérience des personnes malvoyantes. Un atelier interactif à l'intention de tout le personnel du CUSM, a été animé par Jack Volpe et Asselin Weng de « Seeing Voices », et portait sur les défis et les éléments principaux à retenir lorsqu'on travaille avec des personnes sourdes/malentendantes. Ils ont aussi offert de la formation de base en ASL adaptée pour le domaine de la santé. 	Aucun	Aucun	Aucun

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
				4. Une formation à l'intention des cadres. visant à mieux comprendre l'aspect juridique des termes 'inclusion', 'mesures d'adaptation' et 'discrimination', a été donnée par Johanne Magloire de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPDJ)			
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 suspens De nouvelles mesures seront définies dans les plans futurs lorsque le bureau d'éducation des patients sera de nouveau opérationnel	En continu	Nouveau matériel d'éducation basé sur les lignes directrices sur la littératie en santé Oui/Non	Non. Le bureau d'éducation des patients n'est plus financé.	Non	Non	Aucun

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

Responsable :

Dahlal Mohr-Elzeki, Bibliothécaire pour les patients — Centre de ressources McConnell (sera remplacée en Dec. 2021)

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *Révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020 – 2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
Accès limité à la documentation pour les personnes handicapées au Centre de ressources pour les patients McConnell (site Glen)	Demande de financement, obtention et développement d'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	En cours En continu	Ajouts de titres et de formats accessibles Nouvelle page web	Financement obtenu et révision de la politique de développement des collections du CRP en 2017-2018 2018-2019 ajouts de titres accessibles Page web créée en 2017-2018. En, 2018-2019 le	Ajouts de titres accessibles Développement et maintien des pages web du CRP sur les maladies, les conditions, les services et les ressources	Ajouts de titres accessibles Développement et maintien des pages web du CRP sur les maladies, les conditions, les services et les ressources	Poursuivre l'ajout de titres en formats accessibles. Acheter un abonnement à la plateforme de livres audio et électroniques <i>OverDrive</i> . Cette plateforme offre des formats qui ne sont pas disponibles au CUSM et qui sont plus accessibles pour les

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *Révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020 – 2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
	handicapées. En continu			site a été migré vers HTML5 Aussi, développement et maintien des pages web du CRP sur les maladies, les conditions, les services et les ressources (y compris la page sur les ressources et services externes pour les personnes handicapées)			personnes à mobilité réduites, celles qui ont des handicaps visuels ou une littératie limitée. Continuer à développer et maintenir le les pages web du CRP Débuter les travaux d'amélioration du site web du CRP pour qu'il soit conforme aux standards d'accessibilité du Québec et du CUSM. Débuter les démarches pour l'achat et l'installation d'une station d'ordinateur accessible au CRP (si bibliothèques ré-ouvertes et si financement obtenu)
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 suspens car il n'y pas de représentant(e) du SCIS dans le comité pour le moment.	En cours	Statistiques	2017-2018 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 2018-2019 Pas de résultats additionnels	Pas de résultats additionnels	Pas de résultats additionnels	Aucun
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 en ce qui concerne la littératie en santé : rédaction des documents en langage clair	En cours En continu	Liste des initiatives	Normes créées par le comité d'éducation des patients du CUSM pour la rédaction efficace du matériel	Lancement, par les bibliothèques, d'un service du soutien à la rédaction en langage clair (principes de littératie en santé)	Une liste d'outils et de ressources a été créé pour soutenir les employés du CUSM à développer du matériel accessible	Réviser les normes pour inclure des critères d'accessibilité autres que le langage clair.

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *Révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020 – 2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022
	pour les patients et leurs proches. En continu Cette mesure a été changée de section et légèrement modifiée (auparavant dans la section Communications)			pédagogique destiné aux patients. https://www.mucli.breries.ca/Documents/muhc_patient_education_standards_f r.pdf		https://www.bibliothequescum.ca/formations-et-guides/developper-du-materiel-deducation-des-patients/	

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 pour Enfants (HME, site Glen) ; l'Hôpital Général de Montréal (HGM), l'Hôpital Neurologique (HNM), l'Hôpital de Lachine et l'Institut de recherche.

Le site Glen est un projet de redéploiement qui date de 2015 et qui 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.

Cependant, 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, 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

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, les 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.

CORRECTIFS AU GLEN

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022 (COVID-19)
Salles de toilettes difficiles d'accès	Faciliter l'accès aux toilettes à accessibilité universelle en ajoutant des poussoirs En cours	2020 2023	Pourcentage complété	0%	0%	0%	Objectif 30% Travaux reprennent en automne
Accessoires difficiles d'accès dans certaines toilettes	Réaménager l'installation des accessoires dans certaines toilettes pour assurer l'accès facile aux personnes en fauteuil roulant Réalisée	2020	Pourcentage complété	100 %			

CORRECTIFS À L'HÔPITAL GÉNÉRAL DE MONTRÉAL

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020 - 2021	Objectifs 2021-2022
Parcours avec obstacles (entrées)	Enlever le mobilier excédentaire En cours	2019 2022	Pourcentage complété	95%	95%	95%	100%
Salles de toilettes difficiles d'accès	Convertir les urinoirs et toilettes d'au moins une toilette publique par étages aux normes d'accessibilité universelle En cours	2023	Pourcentage complété	55 %	60%	65 %	75%
Manque de toilettes pour femmes	Ajout de toilettes pour femmes L7.125 En cours mais non prévue dans le plan précédent	2022	Ajout oui ou non	s/o	s/o	En cours	Oui
Les salles de bain ne sont pas adaptées	Rénovation des salles de bain L10-201, L9-331 et L7-331 pour améliorer l'accès En cours mais non prévue dans le plan précédent	2022	Nombre de salle de bain convertie sur 3	s/o	s/o	En cours	3/3
La signalisation n'est pas adaptée aux besoins des personnes avec handicaps visuels	Adapter signalisation aux besoins des personnes avec handicaps visuels En suspens	2022 2025	Pourcentage complété	45 %	50%	50 %	En suspens
Absence de signalisation en braille	Projet pilot braille: Entrée principale Cedar, unités de soins D16, D14, E14, D5, et 6 ascenseurs (1 à 6 ; intérieur cabine numéro étage en braille) En cours mais non prévue dans le plan précédent	2022	Pourcentage complété	s/o	6%	6%	100%
Manque de stationnement pour personnes à mobilité réduite	Ajout d'espaces de stationnement pour personnes à mobilité réduite (total de 9 pour P14 et 9 pour entrée avenue Cedar) Réalisée	2018 2019	Pourcentage complété	100 %			
Manque de rampes et d'allées extérieures	Les ajouter là où elles sont manquantes Réalisée	2019	Pourcentage complété	100%			
Douches et baignoires ne respectent pas les normes d'accessibilité universelle	Ajouter des barres de soutien ou convertir aux normes d'accessibilité universelle En cours	2020 2022	Pourcentage complété	80 %	80%	80 %	90%
Salles d'attente et de réunion avec sièges fixes	Ajouter des espaces pour fauteuils roulants Réalisée	2019	Pourcentage complété	100%			

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020 - 2021	Objectifs 2021-2022
Fontaines (une trentaine) ne sont pas accessibles	Rendre accessibles aux fauteuils roulants En suspens	2022 2024	Pourcentage complété	60 %	60%	60 %	En suspens
Les comptoirs pour téléphones ne sont pas accessibles	Rendre accessibles aux fauteuils roulants En suspens	2021 2024	Pourcentage complété	60 %	60%	65%	En suspens
Comptoirs de réception des cliniques ne sont pas accessibles	Ajout d'un poste de réception aux cliniques accessible aux fauteuils roulants En suspens	2021 2025	Pourcentage complété	35 %	40%	45 %	En suspens
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 En suspens	2020 2024	Pourcentage complété	0 %	0%	0 %	En suspens

CORRECTIFS À L'HÔPITAL NEUROLOGIQUE DE MONTRÉAL

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022 (COVID-19)
Entrée trop étroite	Élargir l'entrée charretière pour l'adapter aux besoins des personnes à mobilité réduite près de l'entrée principale En suspens mais non prévue dans le plan précédent	À déterminer	Complétée Oui/Non	s/o	s/o	En suspens Refus de la ville car la largeur de la porte respecte le règlement; discussion en cours	Faire une demande de dérogation à la ville.
Manque de places de stationnement pour personnes à mobilité réduite	Ajouts de places (parcomètres) Réalisée mais non prévue dans le plan précédent	2021	Pourcentage complété	N/A	N/A	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 Réalisée mais non prévue dans le plan précédent	2021	Complétée Oui/Non	N/A	N/A	Oui	
Stationnement; manque de places à proximité de l'entrée	Déplacer l'aire d'attente des taxis pour ajouter des espaces de stationnement Réalisée mais non prévue dans le plan précédent	2021	Complétée Oui/Non	N/A	N/A	Oui	
Stationnement; manque de places à proximité de l'entrée	Faire modifier les heures de stationnement interdit pour faciliter l'accès Réalisée mais non prévue dans le plan précédent	2021	Complétée Oui/Non	N/A	N/A	Oui	

CORRECTIFS DANS LES BUREAUX DE L'ÉDIFICE SITUÉ AU 5100 DE MAISONNEUVE (3^E ÉTAGE)

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance	Indicateur(s)	Résultats 2018 - 2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021 (COVID-19)	Objectifs 2021-2022 (COVID-19)
Pas de toilettes pour personnes handicapées	Ajouter des toilettes pour personnes handicapées Réalisée mais non prévue dans le plan d'action précédent	2021	Complétée Oui/Non	N/A	N/A	Oui	

PROJETS MAJEURS DE CONSTRUCTIONS

Les projets de constructions suivants, réalisés à l'hôpital Général de Montréal en 2019, ont amélioré l'accessibilité universelle :

- 1) Nouvelle IRM au D5
- 2) Unité de cardiologie non invasive 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

Responsables :

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

Obstacles	Mesure et Statut	Échéance	Indicateur(s)	Résultats 2018-2019	Résultats 2019-2020	Résultats 2020-2021	Objectifs 2021-2022
Manque de préparation pour répondre aux besoins des personnes handicapées en situation d'urgence	Inclure des personnes incarnant des patients handicapés le 8 novembre 2018, lorsque 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. À réviser	8 novembre 2018	Nombre de 'patients handicapés' inclus	4 'patients handicapés' inclus dans la simulation		0	Cette mesure sera reformulée en 2021-2022 et des objectifs seront fixés pour 2022-2023

MESURES LIÉES À L'APPROVISIONNEMENT

Responsable :

Azzedine Abderrahim, Directeur — Approvisionnement et logistique

Obstacles	Mesures et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018-2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020-2021	Objectifs 2021-2022
Politique d'approvisionnement n'inclut pas la notion d'accessibilité	La section suivante sera incluse dans la politique sur les contrats d'approvisionnement, de services et de travaux de construction (MMA 050) : Fourniture de biens et de services accessibles aux personnes handicapées « Dans le cadre des procédures d'approvisionnement (...), considérer et, si possible, prioriser l'achat (ou la location) de biens (mobiliers ou immobiliers) et de services accessibles ». « Pour ce faire, le service des achats sera	2019	Mise à jour de la politique Oui/Non	Non	Non	La politique Approvisionnement MMA 050, a été mise à jour en août 2021. Cependant, une section concernant l'accessibilité n'a pas été ajoutée. Plutôt que de cibler la modification de la politique MMA 050, les nouveaux	Une nouvelle mesure sera rédigée avec, comme objectif, l'inclusion systématique de l'aspect accessibilité dans les différents contrats et

Obstacles	Mesures et Statut	Échéance *révision	Indicateur(s)	Résultats 2018-2019	Résultats 2019 - 2020	Résultats 2020-2021	Objectifs 2021-2022
	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.) ». Abandonnée. Une nouvelle mesure de remplacement sera rédigée en 2021-2022 (voir objectifs 2021-2022, à droite)					membres du comité s'accordent pour dire que l'inclusion de l'aspect accessibilité dans les différents contrats et documents d'appels d'offres du CUSM aura plus d'impact que la modification de la politique.	documents d'appels d'offres du CUSM. Des objectifs seront fixés pour 2022-2023.

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.

Plan adopté le : 29-10-2021

Par : Colleen Timm, Directrice des Services multidisciplinaires, sites adultes (DSM), de la mission de la santé mentale, et responsable de la trajectoire NSA/SAPA