

**Plan d'action 2022-2025**  
**du Centre hospitalier de l'Université de Montréal**  
**à l'égard des personnes handicapées**

Période du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 31 mars 2025

Date de révision : 31 mars 2024

Le présent plan d'action est disponible en téléchargement  
sur le site Internet du CHUM à la page :  
<https://www.chumontreal.qc.ca/a-propos>

Pour obtenir une version adaptée du document, veuillez communiquer avec la Direction de la  
qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique au 514 890-8023.

## Table des matières

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | Préambule.....   | 4  |
| 2.   | Portrait du CHUM.....  | 4  |
| 2.1. | Raison d'être .....  | 4  |
| 2.2. | Valeurs .....  | 4  |
| 2.3. | Vision.....  | 5  |
| 2.4. | Organigramme de la direction générale.....                                   | 7  |
| 3.   | Composition du groupe de travail .....                                       | 8  |
| 4.   | Bilan année 2023-2024.....   | 10 |
| 4.1. | Bilan du plan d'action 2023-2024 .....                                       | 10 |
| 4.2. | Mesures en place en continu.....   | 10 |
| 4.3. | Mesures additionnelles mises en place.....                                   | 14 |
| 4.4. | Plaintes, retours d'expériences et mesures d'accommodement en 2023-2024..... | 17 |
| 5.   | Plan d'action 2022-2025 .....  | 18 |
| 6.   | Mécanismes de suivis.....  | 19 |
| 7.   | Adoption et diffusion .....  | 19 |
|      | Annexe 1 : Bilan du plan d'action 2023-2024.....                             | 20 |
|      | Annexe 2 : Plan d'action 2022-2025 .....                                     | 27 |

## 1. 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*<sup>1</sup>, 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. Il doit identifier les mesures qui seront prises dans les prochaines années pour remédier à ces obstacles. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif<sup>2</sup>. Ce plan d'action répond aux exigences du guide pour l'élaboration du plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées produit par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)<sup>3</sup>.

## 2. Portrait du CHUM

### 2.1. Raison d'être

Le Centre hospitalier de l'Université de Montréal (CHUM) est un établissement offrant prioritairement des soins surspécialisés à une clientèle adulte régionale et suprarégionale. Le CHUM est fier de pouvoir compter sur un personnel engagé, compétent et respectueux des personnes qu'il accueille et soigne. Le CHUM regroupe en effet plus de 18 000 passionnés de la santé : médecins, infirmières, autres professionnels de la santé, employés, chercheurs, étudiants, bénévoles, etc. Au quotidien, nous veillons à offrir à nos patients un environnement propice au mieux-être, des soins sécuritaires et de qualité, empreints d'humanité, d'empathie et de courtoisie. Comme organisation, il est de notre devoir de nous assurer que les manières d'être et d'agir de tous respectent l'intégrité de notre institution et des personnes que nous soignons. En tout temps, nos pratiques doivent être exemplaires et répondre aux besoins et aux attentes légitimes de la population en matière de soins et de services de santé.

Le CHUM, partenaire de santé et de mieux-être, souscrit aux objectifs prévus à la loi en présentant son plan d'action triennal à l'égard des personnes en situation de handicap, de son bilan annuel des mesures prises durant l'année 2023-2024 et d'une mise à jour des mesures planifiées pour la prochaine année.

### 2.2. Valeurs

Le CHUM est un établissement universitaire, un lieu de connaissances et de transfert du savoir, d'innovation, de technologies et de pratiques de pointe, mais il est aussi un milieu humain.

Chaque jour, son savoir-faire se traduit par des milliers d'interactions. Nous accordons beaucoup d'importance à la qualité de nos comportements. Un sourire, de l'attention, une présence chaleureuse et la courtoisie sont des priorités au CHUM.

Les valeurs de l'institution reflètent l'ambition d'offrir la meilleure qualité et la meilleure expérience de soins et de services aux patients et à leurs proches. Le respect de la dignité et de l'autonomie

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. E-20.1

<sup>2</sup> Document de référence à l'élaboration du plan d'action. Office des personnes handicapées du Québec

<sup>3</sup> Disponible en ligne sur le site Web de l'OPHQ au <https://www.ophq.gouv.qc.ca/>

des patients humanise leurs relations avec les différents professionnels de la santé. Celles-ci orientent nos démarches en actions concrètes.

➤ **Qualité**

Nous offrons des soins et des services qui respectent les plus hauts standards et qui contribuent à la santé et au mieux-être des patients. Nous maintenons ces soins à la fine pointe des connaissances, des ressources, de la recherche et de la technologie.

➤ **Intégrité**

Nous reconnaissons et respectons le droit à la vie privée des patients, des professionnels et des étudiants, et sommes à l'écoute de nos ressources. Nous adhérons aux plus hauts standards de la médecine dans la confiance et la transparence.

➤ **Performance**

Nous investissons temps et ressources pour assurer un haut niveau de qualité dans les services aux patients et aux étudiants, dans un esprit d'efficacité et de rendement tout en conservant notre capacité à faire face aux changements. Nous cultivons le désir de l'excellence et du dépassement de soi.

➤ **Collaboration**

Nous favorisons la collaboration et l'enrichissement mutuel au sein des équipes, et ce, autant à l'interne qu'à l'externe, afin de développer la meilleure offre de soins et de services à nos patients.

➤ **Innovation**

Nous apprenons de nos expériences et misons sur la créativité et les compétences des membres de nos équipes pour résoudre les problèmes, et créer de nouveaux standards et de nouvelles pratiques.

➤ **Développement durable et carboneutralité**

Nous reconnaissons l'importance du développement durable et de la carboneutralité pour la santé et le bien-être de la population. Nous intégrons la performance environnementale à nos pratiques et à l'amélioration des soins.

### **2.3.Vision**

Porteur d'un grand projet pour le Québec, le CHUM se distingue parmi les grands centres hospitaliers universitaires à l'échelle internationale par :

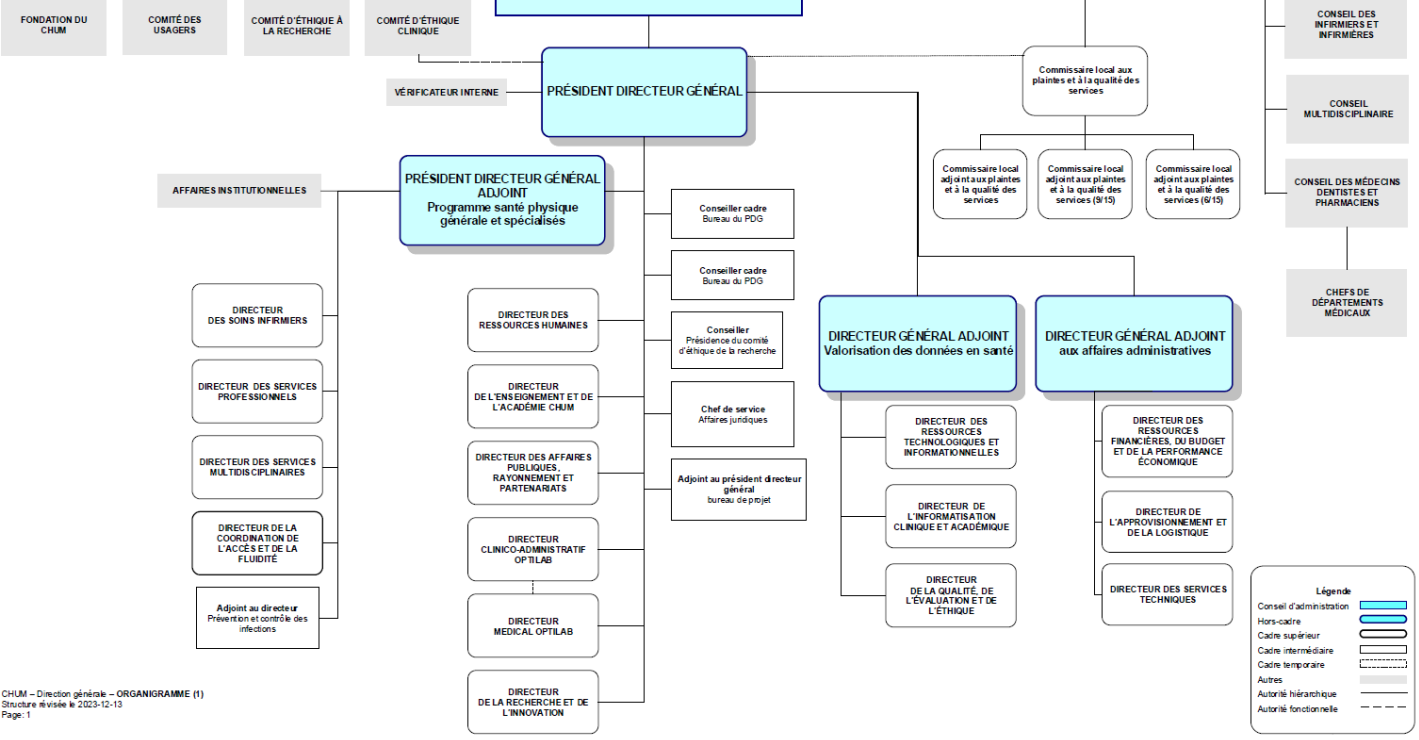
- La qualité des soins et des services offerts à ses patients, considérés comme des partenaires des épisodes de soins et de sa mission;
- Le leadership suprarégional et le rayonnement international de ses secteurs de pointe en soins, en recherche et en enseignement;
- Ses pratiques novatrices, performantes et intégrées, au service du mieux-être et de la santé du patient et de la population;
- La qualité de l'enseignement dispensé pour l'ensemble des professions de la santé, l'innovation de ses pratiques de formation et l'efficacité du transfert de connaissances;
- L'excellence dans ses pratiques de gestion et sa capacité à créer un milieu de travail et de formation sain et stimulant, permettant à son personnel et à ses étudiants d'offrir leur plein potentiel;
- L'engagement constant du personnel, des médecins, des étudiants et des bénévoles;
- La qualité de ses partenariats au sein d'un réseau intégré en santé et en éducation, ainsi qu'avec ses partenaires issus des milieux scientifique, économique et communautaire;

- Son implication citoyenne et sa contribution au projet de société du Québec.

## 2.4. Organigramme de la direction générale



Centre hospitalier de l'Université de Montréal



CHUM - Direction générale - ORGANIGRAMME (1)  
Structure révisée le 2023-12-13  
Page: 1

### 3. Composition du groupe de travail

Afin de faciliter le travail d'élaboration du plan d'action, la directrice adjointe de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique a été nommée pour coordonner la rédaction du plan d'action 2022-2025, en partenariat avec les répondants ci-dessous :

| Directions/Instances/Partenaires  | Titres   |
|---|--|
| Direction de la recherche et de l'innovation (DRI)                                  | Coordonnatrice   |
|   | Centre de l'innovation en santé de précision                 |
| Comité des usagers (CU)   | Présidente   |
| Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)                | Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services |
| Direction coordination de l'accès et de la fluidité (DCAF)                          | Directrice   |
| Direction de l'enseignement et de l'académie CHUM (DEAC)                            | Directrice adjointe  |
| Direction de l'informatisation clinique et académique (DICA)                        | Adjoint à la directrice                                      |
| Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE) | Directrice adjointe  |
| Directions des affaires médicales et universitaires (DAMU)                          | Directeur adjoint  |
| Direction des approvisionnements et de la logistique (DAL)                          | Adjoint au directeur   |
| Direction des affaires publiques, du rayonnement et des partenariats (DARP)         | Directrice adjointe  |
| Direction des ressources humaines (DRH)   | Adjointe à la directrice                                     |
|   | Chef de service recrutement                                  |
| Direction des services multidisciplinaires (DSM)                                    | Directeur adjoint  |
|   | Chef de service bénévolat, animation et loisirs              |
| Direction des services techniques (DST)   | Directeur adjoint  |
|   | Chef de service sécurité et stationnements                   |
| Direction des soins infirmiers (DSI)  | Conseillère en soins spécialisés et en recherche clinique    |
| Direction des technologies de l'information et des télécommunications (DRTI)        | Chef de service des télécommunications                       |
|   | Chef de service micro-informatique                           |
| Direction OPTILAB   | Chef de service  |
| Patients partenaires  | 3 patientes partenaires                                      |



Le directeur de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, agit à titre de responsable du dossier.

Coordonnées :

CHUM

850, rue Saint-Denis

Pavillon S - porte S06.226

Montréal (Québec) H2X 0A9

Téléphone : 514 890-8023

Télécopie : 514 412-7782

Pour ce nouveau plan d'action à l'égard des personnes handicapées, le CHUM a élargi le groupe de travail à de nouvelles directions du CHUM. La direction coordination de l'accès et de la fluidité (DCAF), l'équipe responsable de l'équité, la diversité et l'inclusion de la direction de la recherche et de l'innovation et le centre de l'innovation en santé de précision. En raison de leurs mandats respectifs, ces directions permettront assurément d'élargir la captation d'obstacles aux personnes handicapées, et ceci, dans l'objectif d'y associer des mesures au plan d'action.

Au bénéfice des lecteurs, voici une brève description de ces nouveaux membres :

- La DCAF est une nouvelle direction qui a vu le jour en novembre 2023. Elle est une fusion de deux directions; la DCR (coordination clinique dédiée à améliorer l'accès, l'équité et la continuité dans les trajectoires de soins de patients) et de la DCTAS (optimiser la fluidité du parcours de soins des patients, en assurant l'accessibilité aux différents services et plateaux techniques de l'établissement). La DCAF œuvre au bénéfice du CHUM, avec son Centre d'optimisation des flux réseau (COFR), et avec le Centre d'optimisation de l'occupation des lits de soins intensifs (COOLSI). La DCAF offre un soutien-conseil auprès des secteurs cliniques du CHUM pour optimiser conjointement avec ceux-ci la fluidité des trajectoires au niveau des points d'accès entre le CHUM et le réseau. Elle joue également un rôle important dans la gestion des rendez-vous et l'Accueil-admission des patients.
- Le centre de l'innovation en santé de précision du CHUM a été créé en 2019. Il a pour mission d'accélérer l'innovation dans toutes les sphères d'activités avec et pour les patients, les équipes et nos partenaires du réseau. Ce centre est maintenant sous la responsabilité de la direction de la recherche et de l'innovation (DRI).

Nous avons également la chance et l'opportunité d'avoir recruté deux nouvelles patientes partenaires en 2024. Présentement, trois patientes partenaires sont actives dans ce dossier afin d'identifier en continu les obstacles vécus, réviser le plan d'action dans l'objectif d'y associer des mesures. À noter que nous avons également une quatrième patiente partenaire recrutée, malvoyante et malentendante qui fera partie des prochaines rencontres pour réfléchir sur de nouvelles pistes d'amélioration.

## 4. Bilan année 2023-2024

### 4.1. Bilan du plan d'action 2023-2024

En cette année 2023-2024, l'objectif était d'identifier des idées innovantes et poursuivre nos efforts afin d'assurer l'équité, la diversité et l'inclusion des personnes avec une situation de handicap, autant chez nos patients que pour la communauté CHUM.

Le bilan annuel 2023-2024 est intégralement disponible en Annexe 1.

Les mesures s'adressent aux employés du CHUM, à ses patients et aux citoyens. Par exemple, une mesure en place reconduite depuis plusieurs années consiste en la révision et l'adaptation de documents les plus demandés par les citoyens.

Comme suggéré dans le guide de l'OPHQ relatif à l'élaboration du plan d'action, plusieurs statuts permettront d'apprécier l'état de réalisation des mesures planifiées :

- Réalisée;
- En continu;
- Partiellement réalisée (en cours);
- Reportée;
- Abandonnée;
- Réalisée, mais non prévue dans le plan d'action précédent (nouvelle mesure).

Le tableau ci-dessous (voir annexe 1 pour l'avancement par action) dresse ainsi un portrait de l'avancement de la mise en place des mesures du plan d'action de l'année financière précédente.

| Statut des mesures                | Bilan (22-23)<br>en nb | %           | Bilan (23-24)<br>en nb | %            |
|-----------------------------------|------------------------|-------------|------------------------|--------------|
| Réalisée                          | 27                     | 77%         | 34                     | 87 %         |
| Partiellement réalisée (en cours) | 5                      | 14%         | 2                      | 5 %          |
| Reportée                          | 3                      | 9%          | 3                      | 8 %          |
| <b>Total</b>                      | <b>35</b>              | <b>100%</b> | <b>39</b>              | <b>100 %</b> |

### 4.2. Mesures en place en continu

Au-delà du plan d'action, selon les différents axes d'intervention, le CHUM répond avec beaucoup de considérations pour les barrières physiques, et plus encore avec plusieurs mesures d'adaptation additionnelles pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

#### ❖ **Accessibilité et sécurité des lieux physiques**

Le CHUM répond aux normes légales des codes de la construction et du bâtiment du Québec, notamment en offrant les commodités et adaptations suivantes :

- ❖ Parcours sans obstacle avec commandes accessibles : largeurs conformes au code de la construction ;
- ❖ Corridors dégagés, de dimensions adéquates ;
- ❖ Toilettes accessibles ;

- ❖ Comptoirs de service avec section sans obstacle : cafétérias accessibles par fauteuils roulants, tables adaptées réservées ;
- ❖ Fontaines sans obstacle ;
- ❖ Mains courantes continues et garde-corps (selon les normes du bâtiment) ;
- ❖ Accès sans obstacle à la voie publique et au bâtiment ;
- ❖ Entretien durant l'hiver ;
- ❖ Mécanismes d'ouverture automatique des portes ;
- ❖ Escaliers avec surfaces antidérapantes et bandes contrastantes ;
- ❖ Rampes d'accès avec pente adéquate et surfaces antidérapantes ;
- ❖ 79 places de stationnement réservées, disponibles sur chacun des sites (places standards et places pour véhicules adaptés. En 2023, il y a eu un ajout total de 36 places de stationnement adaptées à la clientèle à mobilité réduite.

Hormis la clinique de psychiatrie, l'ensemble des services offerts au CHUM ont été déménagés dans des bâtiments nouvellement construits et par conséquent répondants aux normes légales des codes de la construction et du bâtiment cités ci-dessus. Les déménagements pour les activités cliniques se sont faits en deux phases : une première en 2017 et une deuxième en 2019. En mars 2024, l'hôtel-Dieu a été cédé au CIUSSS Centre-Sud. Les équipes restantes seront amenées à déménager au CHUM dès le mois d'avril 2024.

Depuis juin 2021, après les derniers déménagements, tous les obstacles adressés au service des bénévoles ont été éliminés. Seule la pente de l'entrée Sanguinet demeure un obstacle, il nécessite une assistance pour une personne en fauteuil roulant. De plus, depuis le début de la pandémie en 2020, le service de bénévolat, animation et loisirs a augmenté le nombre de bénévoles aux entrées pour l'accompagnement des patients vers les cliniques. Enfin, en 2022 des bandes givrées ont été installées sur les portes tournantes de l'entrée principale.

❖ **Mesures d'adaptation aux situations particulières (situation d'urgence, de santé publique ou de sécurité civile)**

Le CHUM prend en compte dans son plan des mesures d'urgence l'ensemble des personnes à risque susceptible de nécessiter de l'aide ou une assistance en cas de situation d'urgence. Entre autres, la sécurité des personnes en situation de handicap est assurée. La direction des services techniques met à la disposition des employés un formulaire à compléter pour les personnes concernées en cas d'évacuation. Ce registre d'inscription est mis à jour annuellement.

À cet effet, le CHUM a actualisé son plan des mesures d'urgence afin de sensibiliser et promouvoir la procédure à suivre en cas d'évacuation pour les personnes en situation de handicap. Sommairement, cette procédure va comme suit :

**Personne en situation de handicap:**

- ✓ En cas d'évacuation, appelez votre accompagnateur (ou son substitut si ce dernier ne répond pas) et attendez qu'il vienne vous rejoindre à votre poste de travail ;
- ✓ Dirigez-vous ensemble vers la localisation que vous avez désignée dans le formulaire (devant les ascenseurs, en face des caméras) ;
- ✓ Attendez sur place et soyez attentifs aux messages passés ;
- ✓ Vous pourriez revenir à votre poste de travail dès que la fin d'alarme est annoncée.

**Accompagnateur, accompagnatrice (employé du CHUM) :**

- ✓ En cas d'évacuation, l'accompagnateur se rendra au poste de travail de la personne à mobilité réduite ;

- ✓ L'accompagnateur et la personne à mobilité réduite se rendront ensemble vers la localisation qui a été désignée dans le formulaire de suivi de la procédure en cas d'évacuation ;
- ✓ Appelez le centre opérationnel de sécurité (COS) pour les informer de votre position ;
- ✓ Attendez sur place et soyez attentifs aux appels passés par le COS ;
- ✓ Après confirmation de la fin d'alarme, l'employé à mobilité réduite pourra retourner à son poste de travail.

En plus, de la mise à jour du plan des mesures d'urgence certaines mesures particulières lors d'une évacuation sont en place :

- Code spécifique pour l'évacuation indiqué dans le dossier patient, dossier électronique (OACIS) ;
- Formation des intervenantes et intervenants dans un contexte de situation d'urgence ;
- Outils de communication adaptés.

#### ❖ **Accessibilité et intégration à l'emploi**

En 2013, le CHUM s'est doté d'un programme d'accès à l'égalité en emploi (PAEE) dans lequel est prévu un ensemble de mesures visant à augmenter la représentation des membres des groupes visés par la *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics*<sup>4</sup>, soit « les femmes, les personnes handicapées<sup>5</sup>, les autochtones, les personnes qui font partie d'une minorité visible en raison de leur race ou de la couleur de leur peau et les personnes dont la langue maternelle n'est pas le français ou l'anglais et qui font partie d'un groupe autre que celui des autochtones et celui des personnes qui font partie d'une minorité visible. »<sup>6</sup> Ce programme s'articule dans un contexte évolutif et permet à ces personnes de bénéficier d'un processus d'embauche juste et équitable.

Les principaux objectifs du programme d'accès à l'égalité en emploi sont :

- Augmenter la représentation des membres des groupes visés grâce à diverses mesures d'attraction et de rétention ;
- Assurer l'égalité des chances en matière d'embauche et d'intégration en emploi avec l'utilisation d'un processus de recrutement transparent ;
- Promouvoir un environnement sain, exempt de discrimination et de harcèlement.

#### ❖ **Qualité et sécurité des soins**

Le CHUM, en tant qu'établissement de soins de santé pour l'ensemble de la population, dispose d'un personnel soignant formé dans tous les domaines de spécialité et sensibilisé aux meilleures pratiques pour la prise en charge de personnes avec handicaps (moteurs, visuels, auditifs,

<sup>4</sup> RLRQ, c. A-2.01

<sup>5</sup> Au sens de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (chapitre E-20.1)

<sup>6</sup> *Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics*, RLRQ, c. A-2.01, article 1

intellectuels, développementaux et communicationnels). En particulier, les mesures suivantes sont en place pour répondre aux besoins de soutien de ces clientèles vulnérables :

- Formation des employés cliniques en matière d'adaptation des interventions à la réalité des personnes handicapées :
  - Formation lors de l'accueil et de l'intégration de nouveau personnel qui apprend à interagir avec des personnes présentant des handicaps (ex. : déplacements sécuritaires des bénéficiaires ; soins aux personnes avec déficits moteurs, visuels et auditifs, programme de marche, etc.) ;
  - Aptitudes évaluées dans le profil de compétences des professionnels ;
- Évaluation initiale des patients par l'ensemble des professionnels impliqués :
  - La formation et le coaching, par exemple lors du triage à l'urgence ou de l'évaluation initiale du patient à l'unité de soins ou en milieu ambulatoire, sensibilisent le personnel soignant à tenir compte des particularités de sa condition physique et mentale et des handicaps associés ;
  - Le formulaire d'évaluation initiale inclut les différents critères visant l'évaluation de la condition physique et mentale ainsi que de l'autonomie fonctionnelle et des risques associés dans le but d'intervenir de façon personnalisée ;
  - La famille et les proches sont appelés à contribuer à l'évaluation initiale et à participer à la complétion du formulaire ;
- Plan de travail des préposés aux bénéficiaires : prends en compte les handicaps du patient et des activités de soins à mettre en œuvre auprès de ce dernier ;
- Implication du patient et des proches dans le plan d'intervention interdisciplinaire individualisé, la prise en charge du patient et le plan de congé sécuritaire ;
- Service d'assistance pour des démarches administratives ou autres : les professionnels des secteurs concernés (ex. : travail social, soins infirmiers, audiologie, etc.) sont formés et cela constitue également une compétence recherchée lors du recrutement des agents administratifs en interaction avec la clientèle handicapée ;
- Le CHUM dispose de ressources expertes en soins infirmiers, en travail social, en réadaptation et en audiologie-orthophonie afin de répondre aux besoins de soutien de la clientèle présentant un ou des handicaps ;
- Le programme "CHUM connecté" permet aux personnes handicapées d'emprunter un téléphone intelligent ou une tablette pour communiquer plus aisément avec leurs proches lors d'une hospitalisation et ainsi assurer une continuité de contact, notamment en période de pandémie ;
- Le Centre d'optimisation des flux réseau (COFR) du CHUM, avec son centre d'appels *Santé patient CHUM* (514 890-8086) contribue à assurer l'accessibilité, la fluidité et la continuité des soins et service aux personnes post hospitalisation, incluant celles présentant un ou des handicaps. Il vise aussi à répondre à leurs inquiétudes, s'il y a lieu, en assurant un service de liaison avec les partenaires du réseau ou en leur offrant un service à distance via la télésanté ;
- Accueil et accompagnement des personnes handicapées par les agents de sécurité et les bénévoles : sur place, à l'entrée des hôpitaux ;
- Formation des bénévoles : approche clientèle qui intègre l'accompagnement des personnes handicapées ;
- Formation spécifique pour l'utilisation des fauteuils roulants (théorie sur le site Web, pratique en binôme, contrôle qualité).

En 2022, le CHUM s'est également doté d'une politique sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI). Nous reconnaissons qu'un milieu riche de connaissances et d'expériences diverses, accueillant, respectueux, ouvert à la diversité, sous toutes ces formes, sécuritaire et exempt de discrimination contribue à la réalisation de sa mission. Cette politique a pour but de faire la promotion de l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI), d'affirmer les engagements du CHUM en la matière et de prévenir

toute situation qui contreviendrait, notamment, aux dispositions prévues à la Charte des droits et libertés de la personne.

Les principaux objectifs de la politique EDI sont :

- Assurer que toute personne qui contribue à la réalisation de la mission du CHUM de même que toute personne qui se trouve sur les lieux du CHUM est bien accueillie, traitée avec respect et dignité, et ce, peu importe ses caractéristiques personnelles ;
- Offrir et promouvoir un environnement de travail équitable, diversifié et inclusif ;
- Prendre les moyens appropriés et mettre en place les mesures nécessaires pour offrir et promouvoir un tel environnement ;
- Diffuser les engagements du CHUM en matière d'équité, de diversité et d'inclusion auprès de l'ensemble des personnes visées par cette politique ;
- Prévenir des comportements discriminatoires par un dialogue ouvert, la sensibilisation, l'information et la formation sur les biais et sur la réalité des personnes présentant certaines caractéristiques.

En février 2024, le comité EDI a officiellement été lancé. Celui-ci est présentement en recrutement pour composer ses membres. Le plan d'action à l'égard des personnes handicapées sera un des éléments suivis. À cet effet, une page Web a été créée sur le site Web du CHUM. La population peut se référer à cette page pour visualiser du contenu au niveau de l'accès des personnes handicapées et écrire au comité pour toutes questions ou commentaires.

L'engagement sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) est également au cœur des activités de la DRI. En 2023-2024, plusieurs mesures innovantes de la DRI ont été inscrites au plan d'action et dignes de mention.

#### ❖ **Communications**

Le CHUM, en tant qu'organisme public répond à différentes normes et facilite l'accès à l'information pour le public avec handicaps grâce à plusieurs services :

- Lieux physiques accessibles aux fauteuils roulants pour les événements grand public ;
- Systèmes audios (casques d'écoute) disponibles dans certaines salles pour événements ;
- Tablettes disponibles pour les bénévoles qui accompagnent à l'entrée (écrire pour les personnes sourdes, images pour les non-francophones, braille pour les non-voyants);
- Distribution de la brochure la route accessible (pour les personnes en fauteuil roulant)
- Amplificateurs de voix en audiologie ;
- Accès à un interprète de l'organisme SIVET (Service d'interprétation visuelle et tactile : <https://sivet.ca/>) pour les patients sourds et muets par une demande officielle auprès du service de l'Accueil et l'admission du CHUM (Intranet : <https://portail.chum.rtss.qc.ca/Folder.php?sid=1636294>).

#### **4.3.Mesures additionnelles mises en place**

Si certaines mesures ont été reportées, d'autres ont vu le jour, par exemple pour s'adapter aux nouvelles réalités comme le port du masque ou répondre à d'autres besoins émergents qui n'avaient initialement pas été inclus au plan d'action de l'année financière précédente.

En raison de leurs portées, il convient d'en faire mention puisqu'elles contribuent à diminuer certains obstacles rencontrés par les personnes handicapées.

#### ❖ Les services en santé connectée (télésanté)

Les services en santé connectée ont connu avec la pandémie un accroissement important de leurs activités. Par exemple, le CHUM a réalisé plus de 46 869 téléconsultations vidéo depuis le 13 mars 2020.

Voulant aller au-delà de cette pratique dynamisée par le cadre pandémique, le CHUM (résolution du conseil d'administration du 10 décembre 2021 conforme au plan stratégique 2021-2023 adopté par la direction générale en novembre 2021) s'engage à donner le choix au patient (quand cela est cliniquement possible) d'opter pour le type de prise en charge qui lui conviendra le mieux (présentielle, téléphonique ou virtuelle) ainsi, désormais, le CHUM se rendra chez le patient et non l'inverse. Cela permettra, entre autres, d'augmenter l'accès des personnes handicapées aux services du CHUM, puisque cela minimisera leur obligation de déplacement. D'ailleurs, le CHUM est actuellement dans une transformation de ses soins ambulatoires, notamment via une nouvelle offre de service qui est l'hôpital à domicile.

Afin d'éviter que l'accès aux technologies soit une difficulté pour ces patients, le CHUM a mis en place un service de soutien (ligne directe) qui a pour vocation d'aider les patients à pouvoir se connecter aux différentes plateformes de soins virtuels.

Aucune plainte, demande spécifique ou obstacle rencontrés par des personnes handicapées n'ont été rapportés.

#### ❖ La création de la clinique handicap et grossesse

La parentalité chez les couples en situation de handicap est une situation encore méconnue. Par exemple, il y a très peu de littérature médicale sur la grossesse, l'accouchement et la maternité chez les femmes en situation de handicap, ainsi que peu de ressources officielles actuellement disponibles au Québec. Les futurs parents doivent concilier leurs limitations avec la grossesse et la prise en charge d'un nouveau-né, tout en vivant avec les préjugés potentiels de l'entourage. De ce fait, en 2020, la clinique *Handicap et grossesse du CHUM* a été créée. Une trajectoire complète durant la grossesse et un calendrier a été établi. Ses objectifs sont de :

- Offrir des soins de grossesse multidisciplinaires adaptés et accessibles avec une approche humaniste et égalitaire de la préconception à la période postnatale ;
- Coordonner les consultations pour maximiser les déplacements ;
- Favoriser une grossesse et un bébé en santé via une approche personnalisée adaptée au couple ;
- Offrir les ressources nécessaires pour supporter la parentalité en situation de handicap ;
- Permettre l'autonomie parentale et un retour sécuritaire du nourrisson à la maison.

En février 2022, un comité de travail a débuté l'identification de pistes d'amélioration. Trois patientes partenaires en situation de handicap siègent à ce comité dont une est également patiente partenaire pour la révision du plan d'action à l'égard des personnes handicapées. De plus, en décembre 2022, le comité a discuté de plusieurs recommandations qui seront ajoutées dans un plan d'action. Ce plan sera suivi autant par le comité de la clinique handicap et grossesse.

Depuis 2023, le comité œuvre à la réalisation de livrables identifiés durant cette première phase. Nous notons la visite prochaine des lieux physiques de la clinique avec les patientes partenaires, un ergothérapeute et une infirmière praticienne spécialisée pour améliorer l'accessibilité de la

clinique et déceler les obstacles à une bonne expérience patients. De plus, il faut noter la création d'un partenariat plus étroit avec les organismes Parent Plus, Action des Femmes handicapées et Ex-Aequo. L'année 2024, seront d'ailleurs dédiés à la promotion de la clinique handicap et grossesse afin d'en faire connaître davantage sa mission.

#### ❖ Révision de la trajectoire de la clientèle polyhandicapée

À la demande de familles de personnes polyhandicapées, qui figurent parmi les communautés plus vulnérables, le Centre Philou, le CHUM et de nombreux collaborateurs du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que des milieux scolaires et communautaires ont constitué en 2020-2021 un consortium de parties prenantes sensibles à cette situation complexe et ont examiné la trajectoire actuelle de cette clientèle.

Les besoins en matière de santé et de qualité de vie non comblés ainsi que des modèles prometteurs d'organisation des soins et services ont été répertoriés fondés entre autres sur un sondage et une revue approfondie des écrits. Constatant des écarts marqués entre les besoins identifiés et la réponse des systèmes de santé, scolaire et communautaire, de même que des répercussions importantes sur les personnes polyhandicapées, leur famille et la société, une révision de la trajectoire de soins mieux ajustée à la trajectoire de vie des personnes polyhandicapées et à la réalité des familles a été conceptualisée.

De plus, un modèle de prestation de soins et services, conçu spécifiquement pour les personnes polyhandicapées et les familles, a été élaboré en identifiant des facteurs de succès essentiels afin d'offrir des services intégrés, efficaces, efficients et accessibles partout au Québec. En janvier 2022, le consortium des parties prenantes, avec la collaboration de la firme Deloitte, a déposé au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) un projet novateur visant la création d'un organisme à but non lucratif soit un Centre d'expertise et de services en polyhandicap du Québec.

La vision, la mission, les valeurs, l'approche holistique, les grands chantiers à mettre en place, les retombées socioéconomiques et sur la santé ainsi qu'un plan d'affaires et opérationnel s'échelonnant sur 10 ans ont aussi été soumis au MSSS. En bref, ce centre réunirait l'expertise provenant d'une équipe pivot interdisciplinaire, de comités de spécialistes et de travailleurs en résidence soutenue par une plateforme numérique interopérable, un lac de données et des technologies de l'information et de la communication. Enfin, ce centre met l'accent sur des soins et services orientés davantage vers la première ligne et sur une offre de santé fondée sur la valeur ajoutée pour les personnes handicapées, les familles, les intervenants concernés et le système de santé. Ce projet novateur pourrait être transférable auprès d'autres clientèles vulnérables ou orphelines. Les résultats de l'étude du MSSS sont à venir.

#### ❖ Chatbot inclusif au CHUM pour que les patients se repèrent facilement

Montréal regroupe la grande majorité des allophones au Québec, soit 88 %. Ceci est à la fois une richesse et un enjeu pour les établissements de santé et de services sociaux qui, comme le CHUM, souhaitent offrir des soins de haute qualité à tous les patients, quelle que soit leur origine.

Les professionnels et bénévoles du CHUM, chargés de soutenir les patients et leurs accompagnateurs à leur arrivée à l'hôpital, peuvent parfois rencontrer de la difficulté à communiquer des informations importantes aux patients qui maîtrisent mal le français ou l'anglais.



La barrière de la langue représente alors un obstacle majeur dans l'orientation et la recherche d'emplacement de service pour leur consultation ou se renseigner sur les pratiques d'hygiène et de sécurité qui sont exigées avant leur visite à l'hôpital.

En réponse à ce type de besoin, l'innovation sociale développée dans le cadre du parcours Action Inclusion IVADO (institut de valorisation des données) consistera en un *Chatbot (agent logiciel qui dialogue avec un utilisateur)*. En se nourrissant des informations existantes concernant le CHUM, le *Chatbot* pourra offrir un ensemble de réponses aux questions non médicales des patients et des publics et mieux s'orienter, et ce, dans plusieurs langues.

La solution devra être implantée dans un appareil technologique. L'analyse des besoins auprès des employés, bénévoles et usagers au CHUM a révélé un intérêt pour les bornes interactives (à l'entrée de l'hôpital par exemple) et les applications mobiles.

Cette technologie peut apporter de la valeur d'accessibilité pour une clientèle handicapée (ex. : application mobile pour une personne malentendante/sourde, accompagnement). Le projet a été terminé en 2023 et est actuellement dans sa phase d'évaluation de la pertinence.

#### **4.4.Plaintes, retours d'expériences et mesures d'accommodement en 2023-2024**

##### **4.4.1. Bilan de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services**

En 2023-2024, le bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services a reçu 4 plaintes en lien avec des obstacles identifiés pour les personnes handicapées.

- Motif: Format des places de stationnement pour handicapés. Un échange avec le gestionnaire de stationnement a été effectué en prévision d'ajouter des places de stationnement.
- Motif : Places de stationnement insuffisant pour la clientèle à mobilité réduite. Selon les normes exigées, les places sont suffisantes. Il y a plusieurs places au niveau A, mais également au niveau inférieur. Il y avait au moment de la plainte, un projet d'ajouter 36 places de stationnement pour cette clientèle pour la fin septembre 2023.
- Motif : Difficulté dans la communication et prise de rendez-vous pour une patiente malentendante. Voir aux améliorations possibles notamment dans Clinibase, afin que les conditions de handicap soient plus visibles et ainsi que les communications du CHUM vers une personne sourde sont accessibles.
- Motif : Non-utilisation du service relai-Bell par les employés. Pour les deux derniers motifs, un dossier systémique a été ouvert sur les adaptations pour les personnes sourdes. Les chefs de service de l'accueil-admission et de la gestion des rendez-vous ont été sollicités afin de fournir leurs coordonnées, afin que la patiente puisse communiquer directement avec les gestionnaires en cas d'enjeux de communication pour la gestion de ses rendez-vous.

##### **4.4.2. Bilan du comité des usagers**

Après révision de l'ensemble des commentaires des usagers et consultation avec la présidente du comité, de plus, les membres du comité des usagers aguerris sur les conditions des personnes en situation de handicap ont été sollicités pour la révision du plan d'action. Voici les commentaires

des usagers pour l'année 2023-2024 relatifs à l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

- Manque de portes accessibles dans des cliniques prioritaires desservant des clientèles à mobilité réduite. Nous avons eu un commentaire d'une dame qui est restée prise dans la porte menant aux consultations en neurologie, porte qui n'est pas encore automatisée. En parlant avec les commis, ils nous ont partagé plusieurs expériences comme quoi ils doivent sortir de leur cuticule pour aller aider les patients et que la problématique est exacerbée quand les personnes utilisent des aides techniques.
- Manque de stationnements pour les personnes à mobilité réduite, plusieurs patients se plaignent du manque de places accessibles. Certains ont des rendez-vous plusieurs fois par semaine et n'ont pas pu se stationner sécuritairement au CHUM. La plus grande problématique concerne le nombre de places accessible aux véhicules avec plateforme.

#### **4.4.3. Consultation de patients partenaires**

- Prévoir des activités ludiques pour sensibiliser le personnel. Sous forme de marche exploratoire ou également via la semaine nationale de sensibilisation aux personnes en situation de handicap. Par exemple, une marche exploratoire sera effectuée à la clinique handicap et grossesse. Une des patientes partenaires a mentionné qu'il serait intéressant pour les équipes d'avoir une activité ludique pour recenser les éléments d'accessibilité dans leur service respectif.
- Intégrer à la formation lors de l'accueil et de l'intégration de nouveau personnel qui apprend à interagir avec des personnes présentant des handicaps les notions de handicap invisible et de handicap dynamique. À titre d'exemple, handicap visuel et auditif ou problématiques cardiaques.
- Évaluer la possibilité de prêt d'équipements pour les personnes qui préfèrent le mode virtuel pour son rendez-vous.
- Envisager, à moyen ou long terme, l'ajout de supports à béquilles/cannes à certains endroits stratégiques comme aux tables de la cafétéria, aux bornes d'enregistrement et de paiement pour le stationnement, à la caisse des divers commerces.
- Recenser les titres d'emplois des personnes vivant avec une situation de handicap au CHUM.
- Réfléchir à une mesure pour améliorer la sécurité aux lieux physiques et l'accessibilité au CHUM pour les personnes avec un handicap qui n'est pas physique.

## **5. Plan d'action 2022-2025**

Les objectifs du plan d'action 2022-2025 sont intégralement disponibles en Annexe 2.

Celui-ci est présenté au regard des mêmes quatre axes d'interventions :

- Accessibilité et sécurité des lieux physiques ;
- Accessibilité et intégration à l'emploi ;

- Qualité et sécurité des soins ;
- Communications.

Dans un souci de pérennisation des bonnes pratiques, le CHUM a reconduit un certain nombre de mesures du plan d'action précédent. Également, de nouvelles mesures ont été identifiées.

Le CHUM reste sensible et engagé en continu pour réduire les obstacles identifiés, ainsi que proactifs aux nouveaux constats et demandes.

## **6. Mécanismes de suivis**

Les membres du groupe de travail assurent le suivi des mesures du plan d'action dont leur direction est responsable. Des indicateurs de résultats sont fixés pour chaque mesure. Un bilan annuel sera produit.

## **7. Adoption et diffusion**

Le CHUM s'engage à rendre public le présent plan d'action à la suite de son adoption au comité de direction et par le conseil d'administration du 14 juin 2024 sur son site Web ainsi que sur le site intranet pour les membres du personnel.

Le présent document est en vigueur à la date d'adoption par le conseil d'administration du CHUM.

## Annexe 1 : Bilan du plan d'action 2023-2024

Comme suggéré dans le guide relatif à l'élaboration du plan d'action, seules les colonnes ci-dessous ont été sélectionnées pour vous partager le bilan :

- Obstacle;
- Mesure;
- Indicateur;
- État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner.

| Obstacle          | Mesure   | Indicateur   | État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner  |
|-------------------|--|--|--|
| Accès à l'égalité | Mentionner dans les affichages et les offres d'emploi l'existence d'un programme d'accès à l'égalité   | Apparition de la mention   | <b>Réalisée</b><br>Fait pour chaque affichage.   |
| Accès à l'égalité | Préciser dans les nouveaux affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes   | 100 % des affichages   | <b>Réalisée</b><br>Fait pour chaque affichage.   |
| Accès à l'emploi  | Offrir un accompagnement adapté selon les mesures d'adaptation retenues aux stagiaires identifiés  | Nombre de mesures utilisées  | <b>Réalisée</b><br>Demande traitée en continu selon les besoins des stagiaires. Aucune demande particulière effectuée pour le bilan 2023-2024  |
| Accès à l'emploi  | Évaluer la portée de nos collaborations avec les deux organismes œuvrant auprès des personnes handicapées « l'étape » et « Action main-d'œuvre » | Nombre de sollicitations toutes confondues   | <b>Réalisée</b><br>Collaboration établie avec ces organismes pour questions et référencement de candidats.<br>Ajout d'un troisième organisme : L'arrimage<br>Projet pilote avec les trois organismes pour 3 titres d'emploi (Agent administratif, préposé au service alimentaire et entretien ménager).<br>Processus de recrutement des candidats en cours |
| Accès à l'emploi  | Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées et les inciter à postuler au CHUM                      | Nombre de postes diffusés, de CV reçus et de personnes embauchées. Aucune donnée disponible. | <b>Reportée</b><br>Action à réévaluer pour 2024-2025.  |

| Obstacle         | Mesure   | Indicateur  | État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner   |
|------------------|--|---|---|
| Accès à l'emploi | Diffuser de l'information au sujet du programme d'accès à l'égalité dans la séance d'accueil du nouvel employé   | Document disponible sur l'accueil en ligne (site Web) | <p><b>Réalisée</b></p> <p>Depuis janvier 2022, Vidéo explicative du programme diffusé à tous les nouveaux employés, rappel de l'importance de remplir le formulaire d'auto-déclaration d'appartenance à un groupe visé. Développement d'un signet sur l'EDI et le PAEE, à remettre à l'accueil des nouveaux employés. Formation obligatoire sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) Information partagée tous les lundis lors de la journée d'accueil des nouveaux employés</p>                             |
| Accès à l'emploi | Adapter nos outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande   | 100 %   | <p><b>Réalisée</b></p> <p>La durée d'un test et l'accompagnement par un interprète lors d'une entrevue sont des adaptations réalisées, mais non comptabilisées. Ces demandes sont toujours acceptées.</p>   |
| Accès à l'emploi | Analyser les demandes d'adaptation pour une personne handicapée et évaluer la faisabilité en matière d'accommodements raisonnables (adaptation des conditions de travail et/ou d'aide technique) | Nombre d'adaptations réalisées                        | <p><b>Réalisée</b></p> <p>24 personnes se sont identifiées en situation de handicap à la dernière évaluation en juillet 2023.</p> <p>388 dossiers sont présentement ouverts pour des mesures adaptatives. (Ex.: aménagement d'environnement de travail ou en lien avec les quarts de travail).</p> <p>Recensement de 358 employés actifs ayant des limitations fonctionnelles permanentes (LFP) nécessitant tôt ou tard un accommodement demandant des modifications de tâches afin de les maintenir en emploi.</p> |
| Accès à l'emploi | Présence de personnes avec handicaps parmi les bénévoles   | 5 personnes avec handicaps en continu                 | <p><b>Réalisée</b></p> <p>9 personnes.</p>  |

| Obstacle                    | Mesure   | Indicateur   | État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner   |
|-----------------------------|--|--|---|
| Accès à l'emploi            | Participation au programme d'aide et d'accompagnement social PAAS Action   | 2 personnes avec handicaps en continu  | <b>Réalisée</b><br>5 personnes.   |
| Accès à l'emploi            | Informier et sensibiliser le personnel responsable de l'approvisionnement de la DAL à l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées en diffusant le guide d'accompagnement mis à disposition par l'OPHQ | 1 envoi par an   | <b>Réalisée</b><br>Diffusion du guide en début d'année  |
| Accès à l'emploi            | Répondre à toutes les demandes d'accès au niveau bureautique   | 100 %  | <b>Réalisée</b><br>Les demandes sont traitées en continu selon la situation. Il n'y a eu aucune demande particulière pour l'année 2023-2024.                            |
| Accès à l'emploi            | Révision des critères dans l'octroi d'une bourse étudiante (bourse de congrès) afin de tenir compte des situations de handicap   | Critères révisés   | <b>Réalisée</b><br>Les critères dans l'octroi d'une bourse étudiante ont été révisés afin de tenir compte des situations de handicap des candidats.                     |
| Accès à l'information       | Rendre disponible l'information concernant les ressources pour handicapés : diffusion de « La route accessible » par bénévoles et physiothérapeutes  | Information disponible   | <b>Reportée</b><br>Nous n'avons pas reçu de nouveaux documents par l'association Kroul.   |
| Accès à l'information       | Traduire en format adapté les documents les plus souvent demandés : production de capsules Balado (Exemple : prévention infection, hospitalisation, le CHUM c'est moi, etc.)   | % du nombre de documents traduits sur le nombre de documents identifiés à traduire | <b>Réalisée</b><br>Peu de traduction effectuée cette année pour les projets patients, mais nous continuons de privilégier des icônes universelles quand c'est possible. |
| Accès à l'information       | Sous-titrage de vidéos d'éducation ou de sensibilisation pour les patients   | % de vidéos produites avec sous-titrage / nombre de vidéos produites               | <b>Réalisée</b><br>En continu.  |
| Accès à l'information       | Améliorer l'affichage sur les écrans pour faciliter la lecture (gros caractère et choix des couleurs plus contrastantes)   | Améliorations faites   | <b>Réalisée</b><br>En continu.  |
| Accès à l'information       | Amélioration de l'accessibilité du site Web  | Améliorations faites   | <b>Réalisée</b><br>Nouveau site Web depuis septembre 2022.  |
| Accès à l'information       | Formation du personnel en accessibilité universelle sur le Web   |  | <b>Reportée</b>   |
| Accès aux soins et services | Répondre aux besoins de l'ensemble des usagers qui se présentent au CHUM (accompagnement et orientation)   | 100 %  | <b>Réalisée</b><br>100 %.   |

| Obstacle                           | Mesure   | Indicateur                                      | État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner  |
|------------------------------------|--|---|--|
| Circulation intérieure             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Installer des systèmes d'ouvertures automatiques sur plusieurs portes des pavillons C et D</li> <li>- Une liste de priorités de 177 portes à réaliser est établie. 70 seront faites en 2019-2020 et, selon l'autorisation de financement, nous poursuivrons les phases subséquentes.</li> </ul> | % de portes motorisées (parmi les 177 ciblées). | <p><b>Partiellement réalisé</b></p> <p>89 portes ont été automatisées. La DST s'est assurée que sur une trajectoire il y en ait une fonctionnelle (lorsque plusieurs chemins sont possibles). Deux portes ciblées par des plaintes de patients ont été motorisées. D'ici la fin 2024, 9 portes additionnelles seront motorisées.</p>   |
| Circulation intérieure et sécurité | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ajouter des places des stationnements pour la clientèle à mobilité réduite</li> </ul>   | Nb de stationnement adapté                      | <p><b>Réalisée</b></p> <p>Ajout total de 36 places de stationnement adaptées à la clientèle à mobilité réduite.</p>  |
| Circulation intérieure et sécurité | Transformation de certaines toilettes en toilette universelle accessible à tous. (Nouvelle mesure en 2023-2024)  | Nb de toilettes transformées                    | <p><b>Partiellement réalisé</b></p> <p>Le CRCHUM a mis en œuvre la transformation de certaines toilettes en toilettes universelles afin de faciliter l'accessibilité à ceux-ci et en automatisant certaines portes. Deux étages du CRCHUM ont été transformés.</p>   |
| Intégration à l'emploi             | Offrir au personnel responsable du recrutement de participer à des formations externes (exemple : « comment recruter des personnes en situation de handicaps » offertes par l'ordre des conseillers aux ressources humaines)   | Nombre d'employés formés                        | <p><b>Réalisée</b></p> <p>Aucune formation spécifique à ce sujet en 2023-2024. Toutefois, Formation de 26 professionnels des services de recrutement et de santé et sécurité sur la Charte des droits et libertés et processus d'embauche - 29 septembre 2022.</p>   |
| Intégration à l'emploi             | Mettre à jour la formation en ergonomie des employés concernés du service de santé   | Mise à jour aux 2 ans pour chaque employé       | <p><b>Réalisée</b></p> <p>Processus de vigie informatisée des nouveautés et normes auprès des organismes compétents, provinciaux, nationaux et même internationaux. Ex. : associations sectorielles, CNEST, CSA, IRSST, etc. Participation à plusieurs webinaires sur le sujet via l'ASSTSAS.</p> <p>Formation en ergonomie aussi offerte aux nouvelles ressources, selon leur profil.</p> <p>Élaboration d'un plan d'action organisationnel de prévention</p> |

| Obstacle                     | Mesure  | Indicateur   | État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner  |
|------------------------------|---|--|--|
| Intégration à l'emploi       | Faire des rencontres trimestrielles avec le comité mixte impliquant le service de SST et le service de dotation   | Nombre d'actions identifiées et traitées par le comité | <b>Réalisée</b><br>3 rencontres officielles dans la dernière année. Rencontres ponctuelles au besoin.  |
| Intégration en emploi        | Formation des gestionnaires sur les connaissances et les attitudes adéquates permettant d'éviter les situations d'exclusion   | 20 % des gestionnaires forment                         | <b>Réalisée</b><br>Pour cette année, il y a eu 4 séances de formation et un total de 42 gestionnaires formés.  |
| Intégration en emploi        | Mise sur pied de campagnes de sensibilisation lors de :<br>- La semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>re</sup> semaine de juin)<br>- La journée internationale des personnes handicapées (3 décembre)  | 2 programmes mis sur pied                              | <b>Réalisée</b><br>Juin 2023 : matériels promotionnels de l'OPHQ utilisé pour la semaine québécoise des personnes handicapées (jeu-questionnaire, bandeau et bouton) dans l'intranet et Internet du CHUM.<br>Décembre 2023, journée internationale des personnes handicapées. Diffusion sur les réseaux et sur la page intranet du CHUM. |
| Intégration à l'emploi       | Participation à Duo Emploi en collaboration avec l'organisme communautaire le ROSEPH. Programme permettant l'accueil de stagiaire avec situation de handicap dans les milieux du centre de recherche du CHUM pendant une journée.   | Nb de stages offerts                                   | <b>Réalisée</b><br>Événement annuel qui s'est déroulé le 29 novembre 2023. 5 postes étaient ouvertes. Nous avons reçu une seule candidate, par contre elle a eu la chance de faire un stage de deux jours. Il s'agissait d'une première pour le CRCHUM. Exercice qui sera poursuivi l'année prochaine.                                   |
| Intégration à l'emploi       | Sensibilisation de tous les nouveaux employés du CRCHUM via une présentation du cadre EDI de 20 minutes incluant un bloc sur les personnes en situation de handicap   | Nb de personnes formées                                | <b>Réalisée</b><br>67 personnes formées pour l'année 2023.   |
| Intégration à l'emploi       | Offrir à toute la communauté du centre de recherche du CHUM un programme d'apprentissage (ateliers EDIRS) sur l'équité, la diversité et l'inclusion dans la recherche en santé. Le programme comprend 3 ateliers de bases, concept de base, projet de recherche et équipe de recherche. | Nb de personnes formées                                | <b>Réalisée</b><br>213 personnes. Ouvert à toute la communauté.  |
| Intégration à l'emploi       | Sensibilisation des équipes de recherche dans la prise en compte des situations de handicap dans les demandes de subvention des projets de recherche  | Information partagée                                   | <b>Réalisée</b><br>Fait en continu.  |
| Sensibilisation du personnel | Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication  | Nombre d'images incluses                               | <b>Réalisée</b><br>Fait en continu.  |



| Obstacle                     | Mesure  | Indicateur  | État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner   |
|------------------------------|---|---|---|
| Sensibilisation du personnel | Offrir aux bénévoles la formation d'accueil pour personnes ayant une limite fonctionnelle   | 100 %   | <b>Réalisée</b><br>100 %  |
| Sensibilisation du personnel | Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacité  | Nombre de personnes sensibilisées                             | <b>Réalisée</b><br>24 nouveaux employés et/ou transfert d'un autre service ont été sensibilisés.<br>Durant leurs périodes d'orientation, tous les nouveaux employés doivent lire le document « outil de limitation fonctionnelle ».<br><br>De plus, l'ensemble des anciens employés reçoivent deux fois par année (janvier et juillet) un rappel afin de reprendre connaissance de ces informations.  |
| Sensibilisation du personnel | Ajout à la procédure du service de l'accueil-admission du CHUM les étapes à suivre pour les usagers malentendants ou muets utilisant le service relais de Bell  | Procédure complétée et diffusée                               | <b>Réalisée</b><br>Suivant une plainte d'une patiente, les équipes ont réfléchi à un mécanisme afin de s'assurer que tous les employés étaient outillés pour soutenir les usagers nécessitant le service relais de Bell. De plus, dans le dossier de l'utilisateur, une section a été ajoutée pour préciser si celui-ci à une condition ou une incapacité particulière.   |
| Multiples                    | Évaluer si le plan des mesures d'urgence tient compte des adaptations attendues et actualiser le plan des mesures d'urgence afin de sensibiliser et promouvoir la procédure à suivre en cas d'évacuation pour les personnes en situation d'handicap | Adaptations incluses registre des employés à mobilité réduite | <b>Réalisée</b><br>Registre de personnes employées au CHUM à mobilité réduite mis en place avec identification d'un responsable/accompagnateur en cas de situation d'urgence.<br>Formulaire à remplir pour les personnes à mobilité réduite en cas d'évacuation sera mis à jour annuellement.<br>Le CHUM a actualisé son plan des mesures d'urgence afin de sensibiliser et promouvoir la procédure à suivre en cas d'évacuation pour les personnes en situation de handicap. |

| Obstacle  | Mesure   | Indicateur                  | État de réalisation au 31 mars 2024 et commentaires ou suite à donner  |
|-----------|--|-----------------------------|--|
| Multiples | Intégrer aux sondages expériences patients (SEP) un questionnaire sur l'accessibilité au CHUM. La compilation de données auprès d'un large échantillon permettra d'orienter les mises à jour des plans d'action suivant cette analyse. | Questions intégrées         | <p><b>Réalisée</b></p> <p>Le sondage expériences patient comprend une question sur l'accessibilité et de manière l'environnement au CHUM. De plus, les patients et proches aidants peuvent en tout temps partager leur expérience dans les cases de texte libre disponible à cet effet.</p>  |
| Multiples | Ajouter au moins une mesure d'approvisionnement en biens et services dans le service mère-enfant (conseil de l'OPHQ reçu le 10 juin 2022)  | Ajout d'au moins une mesure | <p><b>Réalisée</b></p> <p>Visite des lieux physiques de la clinique handicap et grossesse avec les patientes partenaires, un ergothérapeute et une infirmière praticienne spécialisée pour améliorer l'accessibilité de la clinique et déceler les obstacles à une bonne expérience patients.</p> <p>Création d'un partenariat plus étroit avec les organismes Parent Plus, Action des Femmes handicapées et Ex-Aequo.</p> <p>L'année 2024, seront d'ailleurs dédiés à la promotion de la clinique handicap et grossesse afin d'en faire connaître davantage sa mission.</p> |

## Annexe 2 : Plan d'action 2022-2025

| Axe d'intervention                               | Catégorie d'obstacle identifié | Mesure   | Responsable | Échéancier   | Indicateurs de résultat                                       |
|--|--------------------------------|--|-------------|--------------|---|
| Accessibilité et la sécurité des lieux physiques | Circulation intérieure         | - Installer des systèmes d'ouvertures automatiques sur plusieurs portes des pavillons C et D.<br>- Une liste de priorités de 177 portes à réaliser est établie. 70 seront faites en 2019-2020, et selon l'autorisation de financement, nous poursuivrons les phases subséquentes pour les prochaines années. | DST         | 31 mars 2024 | % de portes motorisées (parmi les 177 ciblées)                |
| Accessibilité et la sécurité des lieux physiques | Accessibilité                  | Transformation de certaines toilettes en toilette universelle accessible à tous. (Nouvelle mesure en 2023-2024)  | DRI         | 31 mars 2024 | Nb de toilettes transformées                                  |
| Accessibilité et la sécurité des lieux physiques | Circulation et sécurité        | Visite des lieux physiques de la clinique handicap et grossesse avec les patientes partenaires, un ergothérapeute et une infirmière praticienne spécialisée pour améliorer l'accessibilité de la clinique et déceler les obstacles à une bonne expérience patients. (Nouvelle mesure pour l'année 2024-2025) | DSI         | 31 mars 2025 | Visite effectuée  |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi        | Accès à l'emploi               | Inclure dans le formulaire d'inscription en ligne pour une demande de stage que des mesures d'adaptation sont offerte aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins   | DEAC        | 31 mars 2023 | Formulaire mis à jour   |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi        | Accès à l'emploi               | Offrir un accompagnement adapté selon les mesures d'adaptation retenues aux stagiaires identifiés  | DEAC        | En continu   | Nombre de mesures utilisées                                   |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi        | Accès à l'emploi               | Évaluer la portée de nos collaborations avec les deux organismes œuvrant auprès des personnes handicapées « l'étape » et « Action main-d'œuvre »   | DRH         | En continu   | Nombre de sollicitations toutes confondues                    |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi        | Accès à l'emploi               | Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées et les inciter à postuler au CHUM  | DRH         | En continu   | Nb de postes diffusés, de CV reçus et de personnes embauchées |

| Axe d'intervention                        | Catégorie d'obstacle identifié | Mesure   | Responsable | Échéancier | Indicateurs de résultat                               |
|---|--------------------------------|--|-------------|------------|---|
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Diffuser de l'information au sujet du programme d'accès à l'égalité dans la séance d'accueil du nouvel employé   | DRH         | En continu | Document disponible sur l'accueil en ligne (site Web) |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Adapter nos outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande   | DRH         | En continu | 100 %   |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Analyser les demandes d'adaptation pour une personne handicapée et évaluer la faisabilité en matière d'accommodements raisonnables (adaptation des conditions de travail et/ou d'aide technique)   | DRH         | En continu | Nombre d'adaptations réalisées                        |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Présence de personnes avec handicaps parmi les bénévoles   | DSM         | En continu | N. B. Personnes avec handicaps                        |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Participation au programme d'aide et d'accompagnement social PAAS Action   | DSM         | En continu | N. B. Personnes avec handicaps                        |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Informier et sensibiliser le personnel responsable de l'approvisionnement de la DAL à l'approvisionnement en biens et services accessibles aux personnes handicapées en diffusant le guide d'accompagnement mis à disposition par l'OPHQ | DAL         | En continu | Diffusion du guide                                    |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Répondre à toutes les demandes d'accès au niveau bureautique   | DRTI        | En continu | 100 % des demandes répondues                          |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Participation à Duo Emploi en collaboration avec l'organisme communautaire le ROSEPH. Programme permettant l'accueil de stagiaire avec situation de handicap dans les milieux du CRCHUM pendant une journée.                             | DRI         | En continu | Nb de stages offerts                                  |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'égalité              | Mentionner dans les affichages et les offres d'emploi l'existence d'un programme d'accès à l'égalité   | DRH         | En continu | Apparition de la mention                              |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'égalité              | Préciser dans les nouveaux affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes   | DRH         | En continu | 100 % des affichages                                  |

| Axe d'intervention                        | Catégorie d'obstacle identifié | Mesure   | Responsable | Échéancier   | Indicateurs de résultat                                |
|---|--------------------------------|--|-------------|--------------|--|
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Accès à l'emploi               | Révision des critères dans l'octroi d'une bourse étudiante (bourse de congrès) afin de tenir compte des situations de handicap   | DRI         | 31 mars 2024 | Critères révisés                                       |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Intégration en emploi          | Formation des gestionnaires sur les connaissances et les attitudes adéquates permettant d'éviter les situations d'exclusion  | DRH         | En continu   | 20 % des gestionnaires forment                         |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Intégration en emploi          | Mise sur pied de campagnes de sensibilisation et d'activités ludiques auprès du personnel lors :<br>- La semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>re</sup> semaine de juin)<br>- La journée internationale des personnes handicapées (3 décembre)      | DQEPE       | En continu   | 2 programmes mis sur pied                              |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Intégration à l'emploi         | Offrir au personnel responsable du recrutement de participer à des formations externes (exemple : « comment recruter des personnes en situation de handicaps » offertes par l'ordre des conseillers aux ressources humaines)                                       | DRH         | En continu   | Nombre d'employés formés                               |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Intégration à l'emploi         | Mettre à jour la formation en ergonomie des employés concernés du service de santé   | DRH         | En continu   | Mise à jour chaque 2 ans pour chaque employé           |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Intégration à l'emploi         | Faire des rencontres trimestrielles avec le comité mixte impliquant le service de SST et le service de dotation  | DRH         | En continu   | Nombre d'actions identifiées et traitées par le comité |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Intégration à l'emploi         | Sensibilisation de tous les nouveaux employés du CRCHUM via une présentation du cadre EDI de 20 minutes incluant un bloc sur les personnes en situation de handicap  | DRI         | En continu   | Nb de personnes formées                                |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Intégration à l'emploi         | Offrir à toute la communauté du CRCHUM un programme d'apprentissage (ateliers EDIRS) sur l'équité, la diversité et l'inclusion dans la recherche en santé. Le programme comprend 3 ateliers de bases, concept de base, projet de recherche et équipe de recherche. | DRI         | En continu   | Nb de personnes formées                                |
| Accessibilité et l'intégration à l'emploi | Intégration à l'emploi         | Sensibilisation des équipes de recherche dans la prise en compte des situations de handicap dans les demandes de subvention des projets de recherche   | DRI         | 31 mars 2024 | Information partagée                                   |

| Axe d'intervention            | Catégorie d'obstacle identifié | Mesure  | Responsable | Échéancier   | Indicateurs de résultat  |
|-------------------------------|--------------------------------|---|-------------|--------------|--|
| Communications                | Accès à l'information          | Rendre disponible l'information concernant les ressources pour handicapés : diffusion de « La route accessible » par bénévoles et physiothérapeutes                           | DARP        | 31 mars 2023 | Information disponible   |
| Communications                | Accès à l'information          | Traduire en format adapté les documents les plus souvent demandés : production de capsules Balado (exemples : prévention infection, hospitalisation, le CHUM c'est moi, etc.) | DARP        | En continu   | % du nombre de documents traduits sur le nombre de documents identifiés à traduire |
| Communications                | Accès à l'information          | Sous-titrage de vidéos d'éducation ou de sensibilisation pour les patients  | DARP        | En continu   | % de vidéos produites avec sous-titrage / nombre de vidéos produites               |
| Communications                | Accès à l'information          | Améliorer l'affichage sur les écrans pour faciliter la lecture (gros caractère et choix des couleurs plus contrastantes)  | DARP        | 31 mars 2023 | Améliorations faites   |
| Communications                | Accès à l'information          | Amélioration de l'accessibilité site Web  | DARP        | 31 mars 2023 | Améliorations faites   |
| Communications                | Accès à l'information          | Formation du personnel en accessibilité universelle sur le Web  | DARP        | 31 mars 2023 | Nombre d'employés formés   |
| Communications                | Sensibilisation du personnel   | Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication  | DARP        | En continu   | Nombre d'images incluses   |
| Qualité et sécurité des soins | Accès aux soins et services    | Répondre aux besoins de l'ensemble des usagers qui se présentent au CHUM (accompagnement et orientation)  | DSM         | En continu   | 100 %  |
| Qualité et sécurité des soins | Sensibilisation du personnel   | Offrir aux bénévoles la formation d'accueil pour personnes ayant une limite fonctionnelle   | DSM         | En continu   | 100 %  |
| Qualité et sécurité des soins | Sensibilisation du personnel   | Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacité  | DCAF        | En continu   | Nombre de personnes sensibilisées  |

| Axe d'intervention                               | Catégorie d'obstacle identifié | Mesure   | Responsable | Échéancier       | Indicateurs de résultat                                       |
|--|--------------------------------|--|-------------|------------------|---|
| Qualité et sécurité des soins                    | Sensibilisation du personnel   | Ajout à la procédure du service de l'accueil-admission du CHUM les étapes à suivre pour les usagers malentendants ou muets utilisant le service relais de Bell   | DCAF        | 31 mars 2024     | Procédure complétée et diffusée                               |
| Accessibilité et la sécurité des lieux physiques | Circulation intérieure         | Évaluer avec le fournisseur des bornes d'enregistrement une option plus adaptée aux personnes en fauteuil roulant  | DST         | 31 mars 2023     | Solution  |
| Accessibilité et la sécurité des lieux physiques | Circulation intérieure         | Ajouter des bandes givrées sur les portes tournantes de la nouvelle entrée pour réduire les accidents pour les personnes avec diminution visuelle.   | DST         | 31 mars 2023     | Bandes givrées installées                                     |
| Accessibilité et la sécurité des lieux physiques | Circulation intérieure         | Reconduire l'exercice de la marche exploratoire faite en 2018  | DST         | 31 mars 2025     | Date de l'exercice réalisée                                   |
| Accessibilité et la sécurité des lieux physiques | Circulation intérieure         | Vérifier que les équipements des toilettes adaptées soient conformes aux normes (retour d'expérience avec savon trop haut)   | DST         | 31 mars 2024     | Résultat de l'audit   |
| Accessibilité et la sécurité des lieux           | Circulation intérieure         | Nouvelle Mesure : Ajout de 23 places de stationnements adaptés à la clientèle à mobilité réduite. Soit une augmentation de 40 % pour un total de 79 espaces  | DST         | 31 décembre 2023 | Espaces disponibles   |
| Tous les axes                                    | Multiplés                      | Pérenniser à chaque révision du plan une collaboration avec les patients partenaires (PP) pour améliorer les mesures prévues par l'établissement   | DQEPE       | En continu       | Implication de PP documenté au plan d'action                  |
| Tous les axes                                    | Multiplés                      | Pérenniser à chaque révision du plan une collaboration avec certains membres du comité des usagers pour améliorer les mesures prévues par l'établissement  | DQEPE       | En continu       | Implication des membres documentés au plan d'action           |
| Tous les axes                                    | Multiplés                      | Intégrer aux sondages expériences patients (SEP) un questionnaire sur l'accessibilité au CHUM. La compilation de données auprès d'un large échantillon permettra d'orienter les mises à jour des plans d'action suivant cette analyse. | DQEPE       | 31 mars 2025     | Question intégrée aux SEP                                     |
| Tous les axes                                    | Multiplés                      | Évaluer si le plan des mesures d'urgence tient compte des adaptations attendues (conseil de l'OPHQ reçu le 10 juin 2022)   | DST         | 31 mars 2023     | Adaptations incluses registre des employés à mobilité réduite |

| Axe d'intervention | Catégorie d'obstacle identifié | Mesure  | Responsable | Échéancier   | Indicateurs de résultat                         |
|--------------------|--------------------------------|---|-------------|--------------|---|
| Tous les axes      | Multiples                      | Ajouter au moins une mesure d'approvisionnement en biens et services dans le service mère-enfant (conseil de l'OPHQ reçu le 10 juin 2022) | DSI         | 31 mars 2023 | Mesures disponibles dans le service mère enfant |
| Tous les axes      | Multiples                      | Assurer la présentation du plan d'action des personnes handicapées 2 fois par année au comité EDI du CHUM                                 | DRH         | 31 mars 2025 | Plan présenté                                   |