

**Plan d'action 2019-2022**  
**du Centre hospitalier de l'Université de Montréal**  
**à l'égard des personnes handicapées**

Période du 1<sup>er</sup> avril 2019 au 31 mars 2022

## Table des matières

1.	Préambule.....	3
2.	Portrait du CHUM.....	3
2.1.	Raison d'être .....	3
2.2.	Valeurs .....	3
2.3.	Vision.....	4
2.4.	Directions .....	5
3.	Composition du groupe de travail .....	6
4.	Bilan des mesures 2016-2019 .....	7
5.	Plaintes, retours d'expériences et mesures d'accommodement en 2016-2019.....	11
6.1.	Bureau du commissaire local aux plaintes .....	11
6.2.	Ligne téléphonique dédiée dans un contexte post-déménagement.....	11
6.3.	La marche exploratoire .....	12
6.4.	Consultation .....	12
6.5.	Mesures d'accommodements associées.....	13
6.	Mesures prévues 2019-2022 .....	13
7.1.	Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi .....	14
7.2.	Mesures liées aux communications .....	17
7.3.	Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques.....	19
7.4.	Mesures liées à la qualité et la sécurité des soins.....	20
7.	Mécanismes de suivis.....	22
8.	Adoption et diffusion .....	22

## 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*, les ministères, la grande majorité des organismes publics, dont les établissements de soins de santé, ainsi que les municipalités de plus de 15 000 habitants, doivent produire, adopter et publiciser un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées. Plus particulièrement, la loi prévoit que ce plan d'action doit s'élaborer à partir des obstacles identifiés ou constatés à l'égard de l'intégration des personnes handicapées et identifier les mesures qui seront prises dans les prochaines années pour y remédier. Cette démarche doit être considérée comme un processus continu et évolutif.<sup>1</sup>

## 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 13 000 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 handicapées.

### 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 des patients humanise leurs relations avec les différents professionnels de la santé. Pour qu'elles aient du sens et orientent les actions, tous s'appliquent à traduire les valeurs en actions concrètes.

---

<sup>1</sup> Office des personnes handicapées du Québec

➤ *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.

### **2.3. Vision**

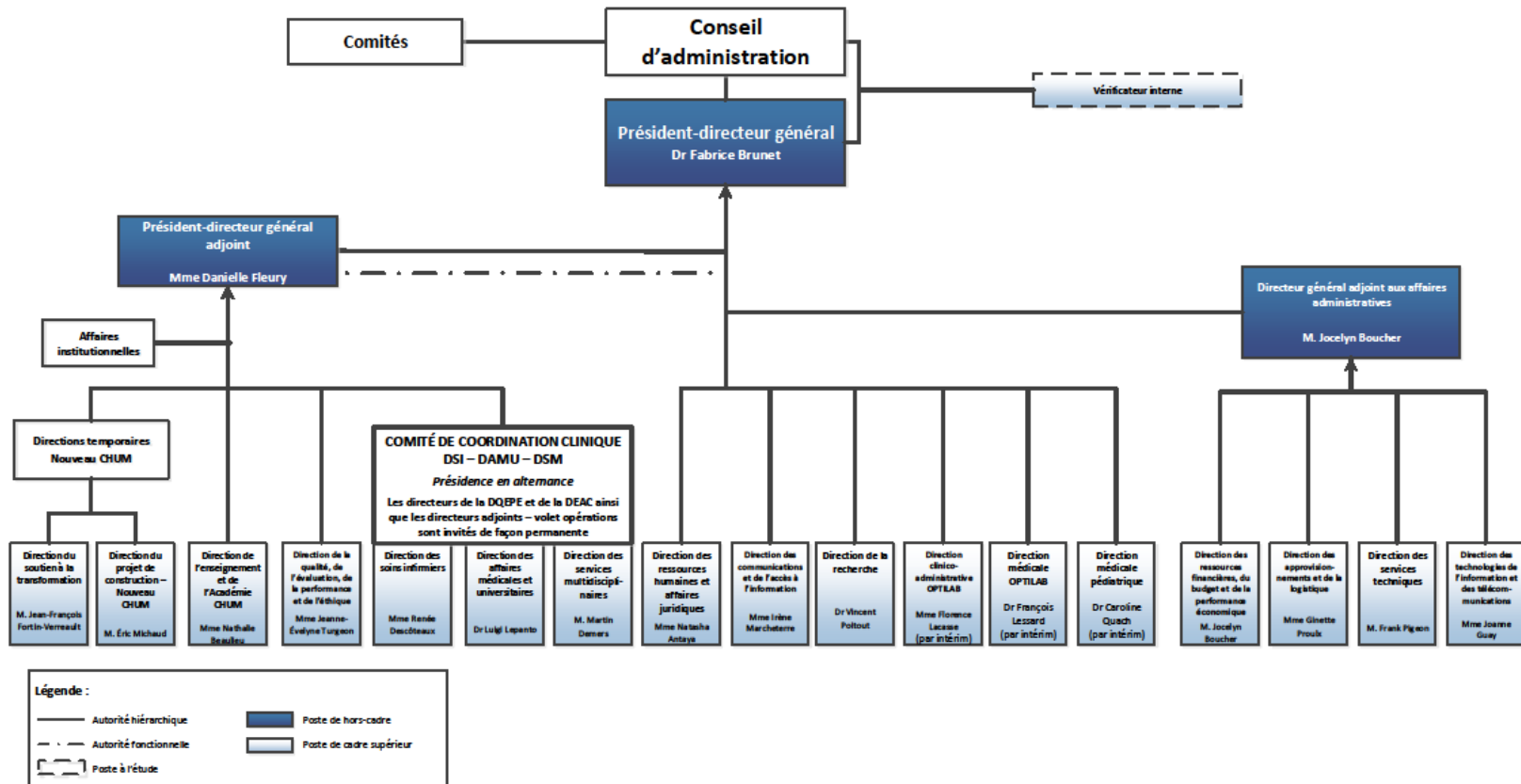
Porteur d'un grand projet pour le Québec, le CHUM se distingue parmi les grands centres hospitaliers universitaires à l'échelle internationale par :

- 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. Directions



# Organigramme de la haute direction du CHUM



Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique

### 3. Composition du groupe de travail

Afin de faciliter le travail d'élaboration du plan d'action, madame Caroline Lavoie, adjointe à la directrice à la direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, a été nommée pour coordonner et rédiger le plan d'action 2019-2022, en partenariat avec les répondants de chacune des directions.

Directions	Noms	Titres
Centre de recherche du CHUM (CRCHUM)	Josée Leclerc	Gestionnaire principale, Performance organisationnelle
Comité des usagers (CU)	Diane Brodeur	Présidente
Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS)	Sylvie Fortin	Commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services
Direction de l'enseignement et de l'Académie CHUM (DEAC)	Sarah Mehenni	Adjointe à la directrice
Directions des affaires médicales et universitaires (DAMU)	Nadine Tremblay	Directrice adjointe
Direction des approvisionnements et de la logistique (DAL)	Mathieu Bouchard	Adjoint au directeur
Direction des communications et de l'accès à l'information (DCAI)	Line Dolen	Directrice adjointe
	Mathieu-Étienne Gagnon	Chef de service
Direction des ressources humaines et affaires juridiques (DRHAJ)	Geneviève Pagé	Chef de service recrutement
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Caroline Loranger	Directrice adjointe
	Lise Pettigrew	Chef de service des bénévoles
Direction des services techniques (DST)	Diane Lorrain	Coordonnatrice
	Josée Rondeau	Chef de service sécurité et stationnements
Direction des soins infirmiers (DSI)	Joane Boulanger	Conseillère en soins spécialisés
Direction des technologies de l'information et des télécommunications (DTIT)	Mirella Centorame	Chef de service des télécommunications
	François Lamoureux	Chef de service micro-informatique
OPTILAB	Lucie Dupuis	Chef de service

Madame Jeanne-Évelyne Turgeon, directrice 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

#### 4. Bilan des mesures 2016-2019

Le bilan du plan d'action 2016-2019 du CHUM, qui couvre la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2019, permet de constater que presque toutes les mesures prévues ont été amorcées ou complétées. La répartition est la suivante :

- 66 % des mesures sont réalisées (21 sur 32);
- 16 % des mesures sont réalisées partiellement (5 sur 32);
- 13 % des mesures ne sont pas réalisées (4 sur 32);
- 6 % des mesures se sont avérées ne pas être applicables (2 sur 32).

Le tableau ci-dessous présente les résultats obtenus par le CHUM pour ses mesures prévues en 2016-2019 à l'égard des 4 volets ci-dessous :

- Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi;
- Mesures liées aux communications;
- Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques;
- Mesures liées à la qualité et la sécurité des soins.

Obstacles	Indicateurs de résultats	Mesures	État de réalisation au 31 mars 2019
Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi			
Intégration en emploi	10 % des gestionnaires formés	Formation sur les connaissances et les attitudes adéquates permettant d'éviter les situations d'exclusion	<b>Partiellement réalisée</b> (DRHAJ) Une formation de 1h15 a été développée en hiver 2018 et sera intégrée au plan de formation des gestionnaires à l'automne 2019.
Intégration en emploi	Nombre de programmes mis sur pied	Mise sur pied d'un programme de sensibilisation	<b>Réalisée</b> (DQEPE) Lors de la semaine québécoise des personnes handicapées (1 <sup>re</sup> de juin), la DQEPE a diffusé plusieurs outils de sensibilisation proposés par l'OQPH (exemples : vidéos, questionnaire).
Accès à l'emploi	1 personne handicapée mise en vedette	Accès à l'égalité en emploi : mettre en vedette une personne handicapée dans nos campagnes de valorisation	<b>Réalisée</b> (DRHAJ et DCAI) <b>Campagne "Repousser nos limites pour les patients"</b> Diffusée en septembre 2018, elle ne met pas en vedette de personne handicapée; toutefois les options avaient été évaluées.
Intégration en emploi	100 % des affichages contiennent cette mention	Préciser dans les affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes	<b>Réalisée</b> (DRHAJ) Tous les affichages contiennent la mention "des mesures d'adaptation pourront être offertes, sur demande, selon la situation."

Obstacles	Indicateurs de résultats	Mesures	État de réalisation au 31 mars 2019
Accès à l'emploi	Collaboration avec 2 organismes	Consolider nos contacts avec les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées	<b>Réalisée</b> (DRHAJ) Les organismes suivants ont été rencontrés en août 2018 : « L'Étape » et « Action main-d'œuvre ». Une collaboration est établie, et les organismes contactent le CHUM pour toute question ou tout candidat à référer pour une embauche. Le CHUM a également ciblé les secteurs et types d'emplois favorisant une bonne intégration des personnes avec un handicap.
Accès à l'emploi	Nombre de postes diffusés, de CV reçus et de personnes embauchées	Diffuser nos offres d'emploi dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées et les inciter à postuler au CHUM	<b>Non réalisée</b> (DRHAJ)
Accès à l'emploi	Document disponible sur l'accueil en ligne (site Web)	Diffuser de l'information au sujet du programme d'accès à l'égalité dans la séance d'accueil du nouvel employé	<b>Réalisée</b> (DRHAJ) Lors de la journée d'accueil, les nouveaux employés reçoivent la documentation. Celle-ci sera également disponible sur la zone accueil en ligne (dans 2 ans +/-).
Accès à l'emploi	Nombre de demandes reçues et acceptées	Adapter nos outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande	<b>Réalisée</b> (DRHAJ) Les outils de sélection suivants ont été adaptés : - Durée du test; - Accès à un interprète pour l'entrevue. Le nombre de demandes n'a pas été compilé. Toutefois, toutes les demandes ont été acceptées.
Accès à l'emploi	Nombre personnes embauchées via nomination préférentielle	Appliquer le taux de nomination préférentiel pour les personnes handicapées, jusqu'à l'atteinte de l'objectif de représentation lorsque possible.	<b>Non applicable</b> (DRHAJ) Le CHUM est en embauche massive d'employés pour plusieurs titres d'emploi (exemple dans le secteur d'hygiène et salubrité : embauche massive incluant des personnes sourdes). Aucune situation de nomination préférentielle ne s'est présentée.
Accès à l'emploi	Nombre d'adaptation effectuée	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)	<b>Réalisée</b> (DRHAJ) En juillet 2017, le service de santé a recensé 183 employés ayant fait des demandes d'adaptation.
Intégration à l'emploi	Mise à jour aux 2 ans pour chaque employé	Mettre à jour la formation en ergonomie des employés concernés du service de santé	<b>Partiellement réalisée</b> (DRHAJ) Le service de santé réalise les mises à jour au regard de leur charge de travail (2/3 employés spécialisés en ergonomie). 2 AGP (agent de gestion du personnel) sont inscrits à la formation.



Obstacles	Indicateurs de résultats	Mesures	État de réalisation au 31 mars 2019
Accès à l'emploi	1 stagiaire/an	Développer une offre de stage à l'intention des personnes handicapées	<b>Non réalisée</b> (DEAC)
Accès à l'emploi	1 stagiaire en continu	Vestiaire CHUM : tenu par un stagiaire PAAS (programme d'aide et d'accompagnement social) Action.	<b>Partiellement réalisée</b> (BÉNÉVOLES) 1 employé PAAS pour les vestiaires au SS2 dans le pavillon C à raison de 2h par semaine.
Accès à l'emploi	5 personnes avec handicaps en continu	Présence en moyenne de personnes avec handicaps parmi les bénévoles.	<b>Réalisée</b> (BÉNÉVOLES) 6 bénévoles du CHUM ont un handicap.
Accès à l'emploi	2 personnes avec handicaps en continu	Participation au programme d'aide et d'accompagnement social PAAS Action	<b>Réalisée</b> (BÉNÉVOLES) 10 candidats PAAS Action ayant un handicap mental ou physique ont été recrutés sur une possibilité d'en accueillir 14.
Intégration à l'emploi	Répondre à 100 % des demandes	Possibilité d'achat de casques d'écoute pour le personnel présentant des problèmes d'audition	<b>Réalisée</b> (DTIT) Le personnel est maintenant autonome s'il souhaite procéder à un achat de casque d'écoute. Un code GRM a été mis à la disposition des utilisateurs.
<b>Mesures liées aux communications</b>			
Sensibilisation du personnel	Nombre d'outils intégrant des images de personnes handicapées	Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication	<b>Réalisée</b> (DCAI) Nous pouvons recenser 4 outils : - CHUM magazine édition hiver 2018 avec patient vedette en couverture ayant reçu une greffe de la cornée; - CHUM Montréal sur YouTube avec histoire de ce patient; - Site internet du CHUM avec histoire de ce patient; - Campagne « Au CHUM, le patient fait partie de l'équipe » avec l'intégration d'une personne en fauteuil roulant.
Accès à l'information	Distribution du dépliant	Rendre disponible l'information concernant les ressources pour handicapés.	<b>Réalisée</b> (DCAI) Reconduction chaque année de l'action de "diffusion de « La route accessible » par les bénévoles et les physiothérapeutes.
Accès à l'information	4 capsules/an	Traduire en format adapté les documents les plus souvent demandés : production de capsules podcast (exemple : prévention infection, hospitalisation, le CHUM c'est moi, etc.)	<b>Non applicable</b> (DCAI) Aucune demande en ce sens depuis 2016.

Obstacles	Indicateurs de résultats	Mesures	État de réalisation au 31 mars 2019
Accès à l'information	Nouveaux formats disponibles	Amélioration de l'accessibilité site Web	<b>Réalisée</b> (DCAI) Une refonte du site web est en cours. Le site web transitoire est adaptatif et la fonction d'agrandit est intégrée à l'ensemble du site Web. www.chumontreal.qc.ca
Accès à l'information	3 techniciens formés/an	Formation du personnel en accessibilité universelle sur le Web	<b>Non réalisée</b> (DCAI) Cette mesure sera déployée avec le lancement du nouveau site web.
Accès à l'information	2/an	Sous-titrage de vidéos d'éducation ou de sensibilisation pour les patients	<b>Réalisée</b> (DCAI) - 2 vidéos d'exercices sous-titrées pour les personnes transplantées. - vidéo de promotion (texte seulement) pour Innovation. - vidéo utilisation des bornes avec titre et voix.
Sensibilisation du personnel	Bannière web Kiosque d'information	Promotion de la semaine québécoise des personnes handicapées	<b>Partiellement réalisée</b> (DCAI & BÉNÉVOLES) Le kiosque n'a pas été tenu, mais plusieurs outils de l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) ont été utilisés (vidéos, questionnaires).
Accès à l'information	Logiciel disponible	Téléscripteur ou logiciel de communication pour appels téléphoniques	<b>Réalisée</b> (DTIT) Le Service de relais Bell offre ce service pour les personnes sourdes ou malentendantes et celles atteintes d'un trouble de la parole au : <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>1-800-855-0511</b> (voix à téléscripteur);</li><li>• <b>711</b> (téléscripteur à voix);</li><li>• <b>1-800-855-1155</b> (téléscripteur à téléscripteur - afin d'obtenir l'aide d'un téléphoniste pour facturer un appel interurbain à un autre utilisateur de téléscripteur).</li></ul>
<b>Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques</b>			
Autres	100 % des ascenseurs	Ascenseurs avec synthétiseur vocal, signaux sonores, caractères en braille	<b>Réalisée</b> (DST)
Circulation intérieure	100 % des panneaux	Signalisation des emplacements avec pictogramme : numéros de porte et description des œuvres d'art en braille	<b>Partiellement réalisée</b> (DST)
Circulation intérieure	Accès finalisé	Métro accessible via tunnel adapté	<b>Réalisée</b> (DST)
Sécurité, incendie	100 % des unités de soins équipées	Alarmes visuelles sur les unités de soins	<b>Réalisée</b> (DST)
Stationnement	Disponibles	Abaissements de trottoirs	<b>Réalisée</b> (DST)

Obstacles	Indicateurs de résultats	Mesures	État de réalisation au 31 mars 2019
Stationnement	stationnement intérieur	Protection intempéries	Réalisée (DST)
Mesures liées à la qualité et la sécurité des soins			
Sensibilisation du personnel	Nombre de personnes formées	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacité	Non réalisée (DAMU)
Accès aux soins et services	Nombre de rendez-vous	Accompagnement à la demande des patients avec incapacités ou handicaps (sur rendez-vous)	Réalisée (BÉNÉVOLES) Les statistiques ne sont pas compilées, mais les demandes sont quotidiennes.

## 5. Plaintes, retours d'expériences et mesures d'accommodement en 2016-2019

### 5.1. Bureau du commissaire local aux plaintes

Pour le nouveau site unique du CHUM, dix-huit plaintes à compter du déménagement ont été comptabilisées.

Elles concernent, la hauteur des bornes, l'accès aux toilettes pour handicapés, et principalement le manque de portes à ouverture automatique. Cet obstacle et la mesure associée figureront en partie 6 du présent rapport.

### 5.2. Ligne téléphonique dédiée dans un contexte post-déménagement

La DQEPE a mis en place du 9 octobre 2017 à mai 2018 une ligne spéciale dédiée aux préoccupations des patients concernant la qualité des soins et leur sécurité dans un contexte post-déménagement. Leurs commentaires et inquiétudes ont été recensés dans un tableau par un des agents administratifs de la DQEPE. Cette dernière envoyait un état de situation quotidien au service de la qualité et de la gestion des risques pour prise d'action selon ses secteurs. Les patients prenaient connaissance de cette ligne téléphonique via des pamphlets distribués avec les plateaux-repas ou la diffusion sur les écrans de l'hôpital. Elle a été une source de précieuses pistes d'amélioration et les deux relatives aux obstacles rencontrés par des personnes handicapées sont disponibles ci-dessous :

Date	Motif de l'appel	Mesure
2017-12-13	Zone d'attente à l'entrée Sanguinet non sécuritaire, pas de surveillance, pas de structure (exemple : chaises) adaptée.	Installer un salon des départs pour des transports sécuritaires.
2018-03-06	La salle de bain pour handicapés au local C.01.6130.1 n'a pas de bouton pour ouvrir la porte ni de cloche d'alarme.	La DST a été avisée. La toilette en question est conforme aux normes (volet cloche d'appel) puisque la toilette est hors du secteur de soins. La porte sera motorisée (voir mesure page 20), donc elle pourra être ouverte automatiquement avec un bouton poussoir.

### 5.3. La marche exploratoire

Une marche exploratoire a eu lieu au CHUM le 22 mai 2018 sous la supervision de l'organisme AlterGo.

La marche exploratoire est un des moyens permettant de faire une évaluation critique d'un environnement. Cette démarche s'appuie sur le principe voulant que les personnes ayant une limitation fonctionnelle soient parmi les mieux placées pour faire l'identification des éléments de l'environnement favorable à la pratique autonome d'une activité.

À la lecture du rapport transmis, l'ensemble des 20 marcheurs se sont entendus pour dire que les points suivants sont extrêmement positifs :

- les aires de déplacements sont dégagées et en majorité sans encombrement;
- la présence, l'amabilité et la courtoisie des bénévoles partout dans le CHUM;
- la présence de plusieurs toilettes accessibles à chaque étage.

Toutefois, les marcheurs ont unanimement dénoté trois points prioritaires sur lesquels il faudrait porter une attention particulière :

- l'ajout de boutons poussoirs pour l'ouverture automatique des portes des toilettes. Si l'intérieur est réellement accessible, les portes des toilettes ne sont pas automatisées. Un obstacle vient d'être créé. Les toilettes deviennent alors inaccessibles;
- ajout d'éléments de signalisation sur l'ensemble du parcours pour faciliter le déplacement vers l'accueil, les toilettes accessibles et les cliniques;
- faire en sorte que les contrastes soient plus visibles à travers l'hôpital, notamment sur les vitres avec des bandes contrastantes pour que les personnes ayant une déficience visuelle partielle puissent les repérer.

Étant donné l'immensité du CHUM, l'enjeu de la signalisation demeurera toujours un défi pour les personnes ayant une limitation fonctionnelle. Les marcheurs appellent le CHUM à réfléchir à des services pour pallier cette difficulté. Exemples :

- service d'accompagnement pour toutes personnes ayant besoin d'aide, sur réservation, donné par les bénévoles, sous forme d'accompagnement dès l'entrée à l'hôpital jusqu'à la sortie du patient;
- présence d'une application facilitant l'autonomie des personnes ayant une limitation fonctionnelle intégrant une version auditive (exemple : « Scannez pour vous retrouver »).

### 5.4. Consultation

Afin de prioriser les mesures les plus susceptibles de réduire les obstacles dans notre champ d'activités, une bénévole du CHUM présentant un handicap moteur a également été consultée à titre de représentante des personnes handicapées. Ses commentaires ont été les suivants :

- Absence de motorisation des portes au débarcadère de la Société de transport de Montréal (STM);
- Mobilier proposé lors des formations des bénévoles au CRCHUM non adapté aux personnes handicapées;

- Stationnements pour personnes handicapées insuffisants;
- Absence de signalisation sur les ascenseurs à l'entrée Viger.

### **5.5. Mesures d'accommodements associées**

Un salon des départs a été inauguré au CHUM au printemps 2018. Il est ouvert de 9 h 00 à 20 h 00 du lundi au vendredi (sauf journée fériée).

*Clientèles cibles :*

- Patients ayant congé des unités de soins;
- Clientèle des services ambulatoires (cliniques externes et plateaux techniques);
- Patients ayant congé de l'urgence.

*Accessibilité*

- Les chaises sont adaptées;
- L'accès au lavage des mains est facilité : station dégagée à hauteur de tous;
- La circulation y est facilitée;
- Une ressource infirmière auxiliaire assure de 9 h 00 à 20 h 00 une surveillance (ne prodiguera aucun soin).

Les autres mesures identifiées dont les échéanciers couvrent les périodes 2019-2022 sont présentées en section 7.

## **6. Mesures prévues 2019-2022**

L'objectif général du plan d'action du CHUM est de créer un environnement adéquat et favorable pour l'accessibilité et la participation sociale des personnes handicapées, à titre de patients ou d'employés.

Le plan se décline en 4 grands volets :

- Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi;
- Mesures liées aux communications;
- Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques;
- Mesures liées à la qualité et la sécurité des soins.

### 7.1. Mesures liées à l'accessibilité et l'intégration à l'emploi

À titre d'organisme public, le CHUM s'est engagé en 2013 auprès de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse (CDPJ), à mettre des mesures en place afin d'atteindre les objectifs de représentation des personnes issues des groupes visés par la *Loi à l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics*.

Obstacles	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultats
Accès à l'emploi	Inclure dans le formulaire d'inscription en ligne pour une <b>demande de stage</b> que des mesures d'adaptation sont offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins	DEAC	2020	Formulaire mis à jour
Accès à l'emploi	Offrir un accompagnement adapté selon les mesures d'adaptation retenues aux stagiaires identifiés	DEAC	2020	Nombre de mesures utilisées
Accès à l'égalité	Mentionner dans les <b>affichages</b> et les offres d'emploi l'existence d'un programme d'accès à l'égalité	DRHAJ	En continu	Apparition de la mention
Accès à l'égalité	Préciser dans les <b>nouveaux affichages</b> que des mesures d'adaptation peuvent être offertes	DRHAJ	En continu	100 % des affichages
Intégration en emploi	<b>Formation des gestionnaires</b> sur les connaissances et les attitudes adéquates permettant d'éviter les situations d'exclusion	DRHAJ	2019	Nombre de participations

Obstacles	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultats
Intégration à l'emploi	Offrir au <b>personnel responsable du recrutement</b> de participer à <b>des formations externes</b> (exemple : « comment recruter des personnes en situation de handicaps » offertes par l'ordre des conseillers aux ressources humaines)	DRHAJ	2020	Nombre d'employés formés
Intégration à l'emploi	Mettre à jour la <b>formation en ergonomie</b> des employés concernés du service de santé	DRHAJ	2020	Mise à jour aux 2 ans pour chaque employé
Accès à l'emploi	<b>Évaluer la portée de nos collaborations</b> avec les deux organismes œuvrant auprès des personnes handicapées « l'étape » et « Action main d'œuvre »	DRHAJ	En continu	Nombre de sollicitations toutes confondues
Accès à l'emploi	<b>Diffuser nos offres d'emploi</b> dans les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées et les inciter à postuler au CHUM	DRHAJ	2020	Nombre de postes diffusés, de CV reçus et de personnes embauchées
Accès à l'emploi	<b>Diffuser de l'information</b> au sujet du programme d'accès à l'égalité dans la séance d'accueil du nouvel employé	DRHAJ	En continu	Document disponible sur l'accueil en ligne (site web)
Accès à l'emploi	Adapter nos <b>outils de sélection</b> aux personnes handicapées qui en font la demande	DRHAJ	En continu	Nombre de demandes reçues et acceptées

Obstacles	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultats
Accès à l'emploi	<b>Analyser les demandes d'adaptation</b> pour une personne handicapée et évaluer la faisabilité en matière d'accommodements raisonnables (adaptation des conditions de travail et/ou d'aide technique)	DRHAJ	En continu	Nombre d'adaptation effectuée
Intégration à l'emploi	Faire des <b>rencontres trimestrielles</b> avec le comité conjoint impliquant le service de SST et le service de dotation	DRHAJ	En continu	Nombre d'actions identifiées et traitées par le comité
Intégration à l'emploi	Déploiement d'un <b>projet recyclage</b> visant la réinsertion sociale des personnes handicapées	DRHAJ et DST	2019	Nombre de personnes handicapées en réinsertion
Accès à l'emploi	Informé et sensibiliser le personnel responsable de <b>l'approvisionnement</b> 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	Annuellement	1 envoi par an
Intégration en emploi	Mise sur pied de <b>campagnes de sensibilisation</b> lors de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- la semaine québécoise des personnes handicapées (1<sup>re</sup> semaine de juin)</li> <li>- la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre)</li> </ul>	DQEPE	En continu	2 programmes mis sur pied



Obstacles	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultats
Accès à l'emploi	Présence en moyenne de personnes avec handicaps parmi les bénévoles	Bénévoles	En continu	5 personnes avec handicaps en continu
Accès à l'emploi	Participation au programme d'aide et d'accompagnement social PAAS Action	Bénévoles	En continu	2 personnes avec handicaps en continu
Accès à l'emploi	Répondre à toutes les demandes d'accès au niveau bureautique	DTIT	En continu	100%

## 7.2. Mesures liées aux communications

Le CHUM, en tant qu'organisme public répond déjà 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 audio (casques d'écoute) offerts dans certaines salles pour événements;
- Interprètes oralistes et gestuels pour personnes sourdes;
- 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);
- amplificateurs de voix en audiologie.

Obstacles	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultats
Sensibilisation du personnel	Inclure des images de personnes handicapées dans les <b>outils de communication</b>	DCAI	Annuel	
Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les ressources pour handicapés : diffusion de « <b>La route accessible</b> » par bénévoles et physiothérapeutes	DCAI	Annuel	
Accès à l'information	Traduire en <b>format adapté</b> les documents les plus souvent demandés : production de capsules podcast (exemple : prévention infection, hospitalisation, le CHUM c'est moi, etc.)	DCAI	Annuel	
Accès à l'information	<b>Sous-titrage</b> de vidéos d'éducation ou de sensibilisation pour les patients	DCAI	Annuel	
Accès à l'information	Améliorer l' <b>affichage</b> sur les écrans pour faciliter la lecture (gros caractère et choix des couleurs plus contrastantes)	DCAI	À valider si accepte	
Accès à l'information	Amélioration de l'accessibilité <b>site Web</b>	DCAI	2020	
Accès à l'information	<b>Formation</b> du personnel en accessibilité universelle sur le Web	DCAI	2020	

### 7.3. Mesures liées à l'accessibilité et la sécurité des lieux physiques

Le CHUM répond aux normes légales des codes de la construction et du bâtiment, 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 dans les endroits les plus à risque;
- Rampes d'accès avec pente adéquate et surfaces antidérapantes;
- Mesures particulières lors d'une évacuation avec des personnes à mobilité réduite :
  - o code spécifique pour l'évacuation dans le dossier patient électronique (OACIS), incluant des audits;
  - o formulaires spécifiques dans le plan des mesures d'urgence pour identifier les personnes à mobilité réduite;
- Places de stationnement réservées, disponibles sur chacun des sites (places standards et places pour véhicules adaptés) :
  - o 23 places (phase 1);
  - o 45 places (phase 2);

Obstacles	Mesures	Responsables	Échéanciers	Indicateurs de résultats
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 en 2020-2021.</li> </ul>	DST	2021	% de portes motorisées (parmi les 177 ciblées)

#### 7.4. Mesures liées à la qualité et la 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 et sensibilisé aux meilleures pratiques pour la prise en charge de personnes avec handicaps. En particulier, les mesures suivantes sont déjà en place :

- Formation des employés en matière d'adaptation des interventions à la réalité des personnes handicapées :
  - o formation professionnelle qui apprend à interagir avec personnes avec handicaps (déplacements sécuritaires des bénéficiaires);
  - o aptitudes évaluées dans le profil de compétences;
- Évaluation initiale des patients :
  - o la formation pour l'évaluation initiale sensibilise le personnel soignant à tenir compte des conditions physiques et mentales du patient;
  - o le formulaire d'évaluation initiale inclut ces critères en visant l'évaluation de la condition physique, de l'autonomie fonctionnelle et des risques associés dans le but d'intervenir de façon personnalisée;
  - o la famille et les proches sont appelés à participer à la complétion du formulaire;
- Implication du patient et des proches dans le plan de soins et la prise en charge du patient;

- Service d'assistance pour démarches administratives : les secteurs concernés (audiologie) sont formés et c'est une compétence recherchée lors du recrutement des agents administratifs;
- Le CHUM dispose de ressources expertes en réadaptation, audiologie-orthophonie afin de répondre aux besoins de la clientèle présentant une déficience;
- Accueil et accompagnement des personnes avec handicaps par les bénévoles :
  - o sur place, à l'entrée des hôpitaux;
- Formation des bénévoles :
  - o approche clientèle : intègre l'accompagnement des personnes handicapées;
  - o formation spécifique pour les fauteuils roulants (théorie sur le site Web, pratique en binôme, contrôles qualité).

<b>Obstacles</b>	<b>Mesures</b>	<b>Responsables</b>	<b>Échéanciers</b>	<b>Indicateurs de résultats</b>
Sensibilisation du personnel	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacité	DAMU	Annuel	Nombre de personnes formées
Sensibilisation du personnel	Offrir aux bénévoles la formation d'accueil pour personnes ayant une limite fonctionnelle	Bénévoles	Annuel	100%
Accès aux soins et services	Répondre aux besoins de l'ensemble des usagers qui se présentent au CHUM (accompagnement et orientation)	Bénévoles	Annuel	100%

## **7. 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 obstacle. Un bilan annuel sera produit.

## **8. Adoption et diffusion**

Le CHUM s'engage à rendre public le présent plan d'action à la suite de son adoption par l'ensemble des directions du groupe de travail et par le conseil d'administration du 15 mars 2019 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.