

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

Période du 1^{er} avril 2022 au 31 mars 2025

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.....	6
3.	Composition du groupe de travail	7
4.	Bilan année 2021-2022.....	9
4.1.	Bilan du plan d'action 2021-2022	9
4.2.	Mesures en place en continu.....	9
4.3.	Mesures additionnelles mises en place.....	12
4.4.	Plaintes, retours d'expériences et mesures d'accommodement en 2021-2022.....	14
5.	Plan d'action 2022-2025	15
6.	Mécanismes de suivis.....	16
7.	Adoption et diffusion	16
	Annexe 1 : Bilan du plan d'action 2021-2022.....	17
	Annexe 2 : Plan d'action 2022-2025	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.¹ 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).

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.

¹ 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*

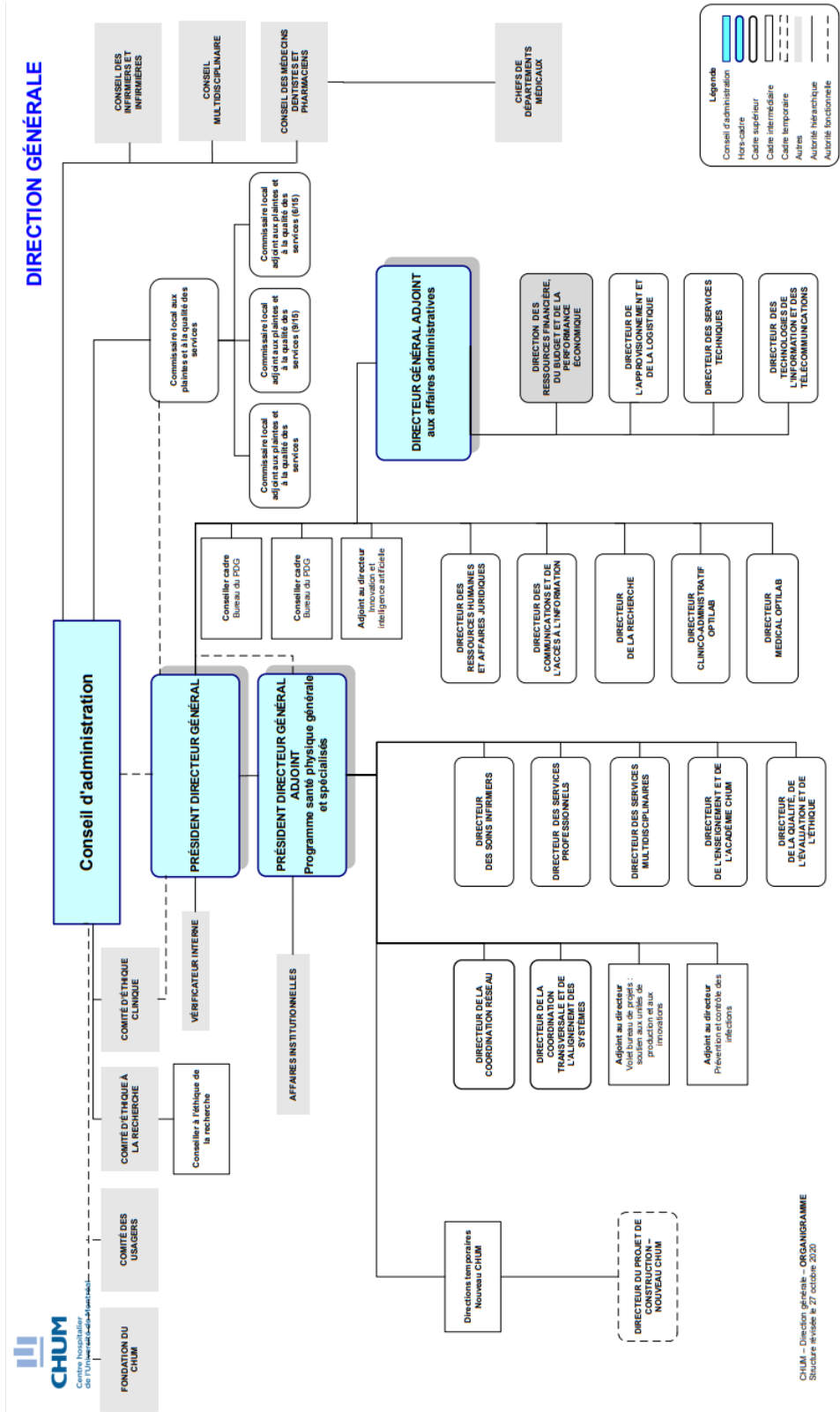
Nous apprenons de nos expériences et misons sur la créativité et les compétences des membres de nos équipes pour résoudre les problèmes, et créer de nouveaux standards et de nouvelles pratiques.

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. Organigramme de la direction générale



3. Composition du groupe de travail

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

Directions/Instances/Partenaires	Titres
Centre de recherche du CHUM (CRCHUM)	Coordonnatrice
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 réseau (DCR)	Directrice
Direction de l'enseignement et de l'Académie CHUM (DEAC)	Directrice adjointe
Direction de la coordination transversale et de l'alignement des systèmes (DCTAS)	Coordonnateur à la gestion des lits
Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE)	Directeur
Directions des affaires médicales et universitaires (DAMU)	Directrice adjointe
Direction des approvisionnements et de la logistique (DAL)	Adjointe au directeur
Direction des communications et de l'accès à l'information (DCAI)	Directrice adjointe
Direction des ressources humaines et affaires juridiques (DRHAJ)	Chef de service recrutement
Direction des services multidisciplinaires (DSM)	Directeur adjoint
	Chef de service bénévolat, animation et loisirs
Direction des services techniques (DST)	Directrice adjointe
	Chef de service sécurité et stationnements
Direction des soins infirmiers (DSI)	Conseillère sénior en soins spécialisés et en recherche clinique
Direction des technologies de l'information et des télécommunications (DTIT)	Chef de service des télécommunications
	Chef de service micro-informatique
Direction générale	Adjointe à la direction générale - Pôle d'innovation et d'intelligence artificielle en santé du CHUM.
OPTILAB	Chef de service
Patients partenaires	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 réseau (DCR), la direction de la coordination transversale et de l'alignement des systèmes (DCTAS) et le pôle d'innovation et d'intelligence artificielle sont ainsi des nouveaux membres. 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.

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

- Deux patientes partenaires ont officiellement rejoint le groupe de travail :
 - Une des patientes partenaires est candidate au doctorat en psychologie clinique à l'UQAM. Ses intérêts de recherche portent sur les trajectoires de violences vécues par les femmes en situation de handicap physique, notamment les violences sexuelles. Ses intérêts de recherche et en défense de droits s'étendent aux droits à la santé sexuelle, gynécologique et périnatale. Elle a une grande connaissance des établissements de santé, ceux du CHUM inclusivement;
 - Le parcours de la deuxième patiente partenaire restera anonyme;
- La DCR est une équipe de coordination clinique dédiée à améliorer l'accès, l'équité et la continuité dans les trajectoires de soins de patients. La DCR œuvre au bénéfice du CHUM, avec son Centre d'optimisation des flux réseau (COFR), et du réseau, avec le Centre d'optimisation de l'occupation des lits de soins intensifs (COOLSI) et le Centre de coordination de la télésanté du RUIS de l'Université de Montréal. La DCR 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;
- La DCTAS est une direction créée en 2019. Son mandat principal est d'optimiser la fluidité du parcours de soins des patients, en assurant l'accessibilité aux différents services et plateaux techniques de l'établissement en adéquation avec la capacité des ressources cliniques et financières, le tout en cohérence avec la mission de soins spécialisés et ultraspecialisés du CHUM, tout en mettant au premier plan l'expérience-patient;
- Le pôle d'innovation et d'intelligence artificielle en santé 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.

4. Bilan année 2021-2022

4.1. Bilan du plan d'action 2021-2022

Pour faciliter les suivis pour l'ensemble des membres, le plan d'action a été déposé dans un logiciel en ligne de gestion de tâches.

Une extraction de l'intégralité du plan 2021-2022 est 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 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	Nombre	%
Réalisée	19	62 %
Partiellement réalisée (en cours)	2	6 %
Reportée	8	26 %
Abandonnée	2	6 %
Total	31	100 %

Il convient de préciser que la mise en œuvre du plan d'action 2021-2022 s'est effectuée dans un contexte de priorisation des activités cliniques en raison de la pandémie.

4.2. Mesures en place en continu

Au-delà du plan d'action, selon les différents axes d'intervention, le CHUM répond en tout temps à différentes obligations répondant aux besoins des personnes handicapées.

Si celles-ci sont associées à des indicateurs de suivi annuels, vous les trouverez dans le bilan du plan d'action de l'année financière 2021-2022 ainsi que dans la planification du suivant (annexes 1 et 2).

❖ *Accessibilité et la 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;
- Mesures particulières lors d'une évacuation avec des personnes à mobilité réduite :
 - Code spécifique pour l'évacuation dans le dossier patient électronique (OACIS);
- Formulaire spécifiques dans le plan des mesures d'urgence pour identifier les personnes à mobilité réduite;
- 58 places de stationnement réservées, disponibles sur chacun des sites (places standards et places pour véhicules adaptés)

Hormis la clinique de fertilité et 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.

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.

❖ *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 cinq groupes visés par la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans les organismes publics (L.R.Q., chapitre A-2.01). Ce programme s'articule dans un contexte évolutif et permet également d'assurer un processus d'embauche juste et équitable aux femmes, aux autochtones, aux minorités visibles, aux minorités ethniques et aux personnes handicapées.

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 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 dans tous les domaines de spécialité et sensibilisé aux meilleures pratiques pour la prise en charge de personnes avec handicaps (moteurs, visuels, auditifs, 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 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 : prend 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;
- Entre avril 2020 et février 2021, le CHUM a aussi mis en place une équipe de soutien et de communication avec les familles (SCAF) auprès des personnes atteintes de la COVID-19 en situation de fin de vie ou contexte humanitaire afin de permettre une visite sécuritaire et la présence de proches à leur côté en unité dite chaude. Cela répondait à la levée d'un obstacle auprès des personnes handicapées hospitalisées avec la COVID-19, notamment celles présentant des déficiences cognitives ou intellectuelles;

- 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 services 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).

❖ *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 audio (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.

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 30 000 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.

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 obstacles 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 ont été établis. 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.

De plus, la clinique œuvre à établir un partenariat avec les différents organismes communautaires en parentalité.

- [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).

La date de clôture est le 23 mars 2022. Les équipes auront alors développé un prototype, mais pas une solution mature pour utilisation. Le projet débute en phase 1 pour le moment.

4.4. Plaintes, retours d'expériences et mesures d'accommodement en 2021-2022

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

En 2021-2022, le bureau de la commissaire locale aux plaintes et à la qualité des services n'a reçu aucune plainte en lien avec des obstacles identifiés pour les personnes handicapées.

4.4.2. Bilan du comité des usagers

Parmi l'ensemble des commentaires reçus relatifs à l'accessibilité des soins et des services pour l'année 2021-2022, deux ont soulevé des obstacles rencontrés par des personnes handicapées.

Le premier concerne les masques utilisés à l'urgence, non adaptés aux malentendants. Suite à ce commentaire, des boîtes avec masques permettant de voir la bouche des intervenants pour les patients malentendants ont été ajoutées dans chacune des salles de triage de l'urgence.

Le deuxième concerne l'accessibilité aux bornes d'inscription dans les cliniques, trop hautes pour une personne en fauteuil roulant. L'accès à l'insertion de la carte d'assurance maladie est adéquat, toutefois, répondre aux questions sur l'écran tactile est impossible pour une personne en fauteuil roulant. Le comité des usagers a orienté la personne vers le commis de l'accueil de la clinique pour obtenir de l'aide. Une mesure associée a été intégrée dans le plan d'action 2022-2025 (disponible en annexe 2).

4.4.3. Consultation de patients partenaires

Deux patientes partenaires ont partagé leurs commentaires, pistes d'amélioration et suggestions pour l'établissement. Tous ont été recensés et deux ont été intégrés au plan d'action :

- Pérenniser, à chaque révision du plan, une collaboration avec les patients partenaires pour améliorer les mesures prévues par l'établissement;
- Intégrer aux sondages expérience patient² un questionnement sur l'accessibilité au CHUM. La compilation de données auprès d'un large échantillon permettra d'orienter les mises à jour des prochains plans d'action au regard de cette analyse.

5. Plan d'action 2022-2025

Une extraction de l'intégralité du plan d'action 2022-2025 est disponible 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.

De la même façon que l'année précédente, la mise en application des mesures prévues au plan d'action sera modulée en fonction de l'évolution de la pandémie. Le CHUM reste sensible et engagé en continu pour réduire les obstacles identifiés, ainsi que proactif aux nouveaux constats et demandes.

² Sondages de satisfaction postaux ou électroniques envoyés suite à un séjour à l'urgence, aux plateaux techniques, unités de soins ou certaines cliniques ambulatoires.

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 par l'ensemble des directions du groupe de travail et par le conseil d'administration du 25 mars 2022 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 2021-2022

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 2022 et commentaires ou suite à donner.

Obstacle	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022 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	Réalisée Fait pour chaque affichage
Accès à l'égalité	Préciser dans les nouveaux affichages que des mesures d'adaptation peuvent être offertes	100 % des affichages	Réalisée Fait pour chaque affichage
Accès à l'emploi	Inclure dans le formulaire d'inscription en ligne pour une demande de stage que des mesures d'adaptation soient offertes aux personnes handicapées en fonction de leurs besoins	Formulaire mis à jour	Reportée
Accès à l'emploi	Offrir un accompagnement adapté selon les mesures d'adaptation retenues aux stagiaires identifiés	Nombre de mesures utilisées	Réalisée Nous avons offert un accompagnement adapté à 3 stagiaires avec handicap en 2021-2022. L'adaptation du stage et les solutions apportées sont spécifiques à chacun des stagiaires et sont abordées et planifiées individuellement, au cas par cas.
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	Partiellement réalisée Aucune information comptabilisée, collaboration établie avec ces organismes qui nous contactent pour questions ou nous recommandent un candidat.

Obstacle	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
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.	Abandonnée Processus d'affichage habituel au CHUM. Les candidatures sont soumises par les organismes.
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)	Réalisée Depuis janvier 2022, ajout d'une vidéo explicative du programme, particulièrement de l'importance de compléter le formulaire d'autodéclaration d'appartenance à un groupe visé.
Accès à l'emploi	Adapter nos outils de sélection aux personnes handicapées qui en font la demande	100 %	Réalisée 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.
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	Réalisée 152 adaptations réalisées
Accès à l'emploi	Présence de personnes avec handicaps parmi les bénévoles	5 personnes avec handicaps en continu	Réalisée 9 personnes
Accès à l'emploi	Participation au programme d'aide et d'accompagnement social PAAS Action	2 personnes avec handicaps en continu	Réalisée 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	Réalisée En février 2022
Accès à l'emploi	Répondre à toutes les demandes d'accès au niveau bureautique	100 %	Réalisée

Obstacle	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les ressources pour handicapés : diffusion de « La route accessible » par bénévoles et physiothérapeutes	Information disponible	Reportée
Accès à l'information	Traduire en format adapté les documents les plus souvent demandés : production de capsules balados (exemple : prévention infection, hospitalisation, le CHUM c'est moi, etc.)	% du nombre de documents traduits sur le nombre de documents identifiés à traduire	Reportée
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	Réalisée (28 %)
Accès à l'information	Améliorer l'affichage sur les écrans pour faciliter la lecture (gros caractère et choix des couleurs plus contrastantes)	Améliorations faites	Reportée
Accès à l'information	Amélioration de l'accessibilité du site Web	Améliorations faites	Reportée
Accès à l'information	Formation du personnel en accessibilité universelle sur le Web		Reportée
Accès aux soins et services	Répondre aux besoins de l'ensemble des usagers qui se présentent au CHUM (accompagnement et orientation)	100 %	Réalisée 100 %
Circulation intérieure	- Installer des systèmes d'ouvertures automatiques sur plusieurs portes des pavillons C et D - 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	% de portes motorisées (parmi les 177 ciblées)	Partiellement réalisé 56 portes ont été automatisées. La DST s'est assurée que sur une trajectoire il y en ait une fonctionnelle (lorsque plusieurs chemins sont possibles).
Circulation intérieure	Bancs installés dans le corridor sous terrain entre le CHUM et le CRCUM, et entre le CRCHUM et le métro.	Bancs installés	Réalisée, mais non prévue (nouvelle mesure)

Obstacle	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
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	Réalisée Participation d'une personne responsable du recrutement au Colloque des organisations inclusives. Employeurs d'actualité! organisé par SPHERE
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	Réalisée Processus de vigie informatisée des nouveautés et normes auprès des organismes compétents provinciaux, nationaux et même internationaux. Ex. : assoc. sectorielles, CNESST, CSA, IRSST, etc. Participation à plusieurs webinaires sur le sujet via l'ASSTSAS. Formation en ergonomie aussi offerte aux nouvelles ressources, selon leur profil.
Intégration à l'emploi	Faire des rencontres trimestrielles avec le comité conjoint impliquant le service de SST et le service de dotation	Nombre d'actions identifiées et traitées par le comité	Reportée Aucune rencontre officielle dans la dernière année en raison de la pandémie, mais des échanges ponctuels pour dossiers particuliers.
Intégration à l'emploi	Déploiement d'un projet recyclage visant la réinsertion sociale des personnes handicapées	Nombre de personnes handicapées en réinsertion	Abandonnée Ce projet n'a pas été mené à terme par le service concerné.
Intégration en emploi	Formation des gestionnaires sur les connaissances et les attitudes adéquates permettant d'éviter les situations d'exclusion	20 % des gestionnaires formé	Réalisée Formation débutée en septembre 2021, retardée en raison de la pandémie. Au 31 décembre, 68 gestionnaires formés. Prévision de former 30 gestionnaires supplémentaires d'ici juin 2022. Reprise des formations en septembre 2022.

Obstacle	Mesure	Indicateur	État de réalisation au 31 mars 2022 et commentaires ou suite à donner
Intégration en emploi	Mise sur pied de campagnes de sensibilisation lors de : - la semaine québécoise des personnes handicapées (1re semaine de juin) - la journée internationale des personnes handicapées (3 décembre)	2 programmes mis sur pied	Réalisée Juin 2021 : 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. Décembre 2021 : matériels promotionnels de l'OPHQ (jeu-questionnaire, bandeau et bouton) diffusé dans les réseaux sociaux du CHUM.
Sensibilisation du personnel	Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication	Nombre d'images incluses	Reportée
Sensibilisation du personnel	Offrir aux bénévoles la formation d'accueil pour personnes ayant une limite fonctionnelle	100 %	Réalisée 100 %
Sensibilisation du personnel	Sensibiliser le personnel d'accueil et du service à la clientèle aux différents types d'incapacité	Nombre de personnes sensibilisées	Réalisée 28 nouveaux employés et/ou transfert d'un autre service ont été sensibilisés.

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. - 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.	DST	31 mars 2023	% de portes motorisées (parmi les 177 ciblées)
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 offertes 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 »	DRHAJ	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	DRHAJ	En continu	Nombre de postes diffusés, de CV reçus et de personnes embauchées. Aucune donnée disponible.
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	DRHAJ	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	DRHAJ	En continu	100 %

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
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)	DRHAJ	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	Bénévoles	En continu	5 personnes avec handicaps en continu
Accessibilité et l'intégration à l'emploi	Accès à l'emploi	Participation au programme d'aide et d'accompagnement social PAAS Action	Bénévoles	En continu	2 personnes avec handicaps en continu
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	1 envoi par an
Accessibilité et l'intégration à l'emploi	Accès à l'emploi	Répondre à toutes les demandes d'accès au niveau bureautique	DTIT	En continu	100 %
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	DRHAJ	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	DRHAJ	En continu	100 % des affichages
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	DRHAJ	En continu	20 % des gestionnaires formé
Accessibilité et l'intégration à l'emploi	Intégration en emploi	Mise sur pied de campagnes de sensibilisation lors de : - La semaine québécoise des personnes handicapées (1 ^{re} semaine de juin) - 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)	DRHAJ	En continu	Nombre d'employés formés

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
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	DRHAJ	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 conjoint impliquant le service de SST et le service de dotation	DRHAJ	En continu	Nombre d'actions identifiées et traitées par le comité
Accessibilité et l'intégration à l'emploi	Intégration à l'emploi	Déploiement d'un projet recyclage visant la réinsertion sociale des personnes handicapées	DRHAJ et DST	31 mars 2023	Nombre de personnes handicapées en réinsertion
Communications	Accès à l'information	Rendre disponible l'information concernant les ressources pour handicapés : diffusion de « La route accessible » par bénévoles et physiothérapeutes	DCAI	31 mars 2023	Information disponible
Communications	Accès à l'information	Traduire en format adapté les documents les plus souvent demandés : production de capsules balados (exemples : prévention infection, hospitalisation, le CHUM c'est moi, etc.)	DCAI	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	DCAI	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)	DCAI	31 mars 2023	Améliorations faites
Communications	Accès à l'information	Amélioration de l'accessibilité site Web	DCAI	31 mars 2023	Améliorations faites

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Communications	Accès à l'information	Formation du personnel en accessibilité universelle sur le Web	DCAI	31 mars 2023	Nombre d'employés formés
Communications	Sensibilisation du personnel	Inclure des images de personnes handicapées dans les outils de communication	DCAI	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)	Bénévoles	En continu	100 %
Qualité et sécurité des soins	Sensibilisation du personnel	Offrir aux bénévoles la formation d'accueil pour personnes ayant une limite fonctionnelle	Bénévoles	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	DAMU	En continu	Nombre de personnes sensibilisées
Accessibilité et la sécurité des lieux physiques	Circulation intérieure	Bancs installés dans le corridor sous terrain entre le CHUM et le CRCHUM et entre le CRCHUM et le métro.	DST	31 mars 2023	Bancs installés
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
Tous les axes	Multiples	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

Axe d'intervention	Catégorie d'obstacle identifié	Mesure	Responsable	Échéancier	Indicateurs de résultat
Tous les axes	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.	DQEPE	31 mars 2025	Question intégrée aux SEP